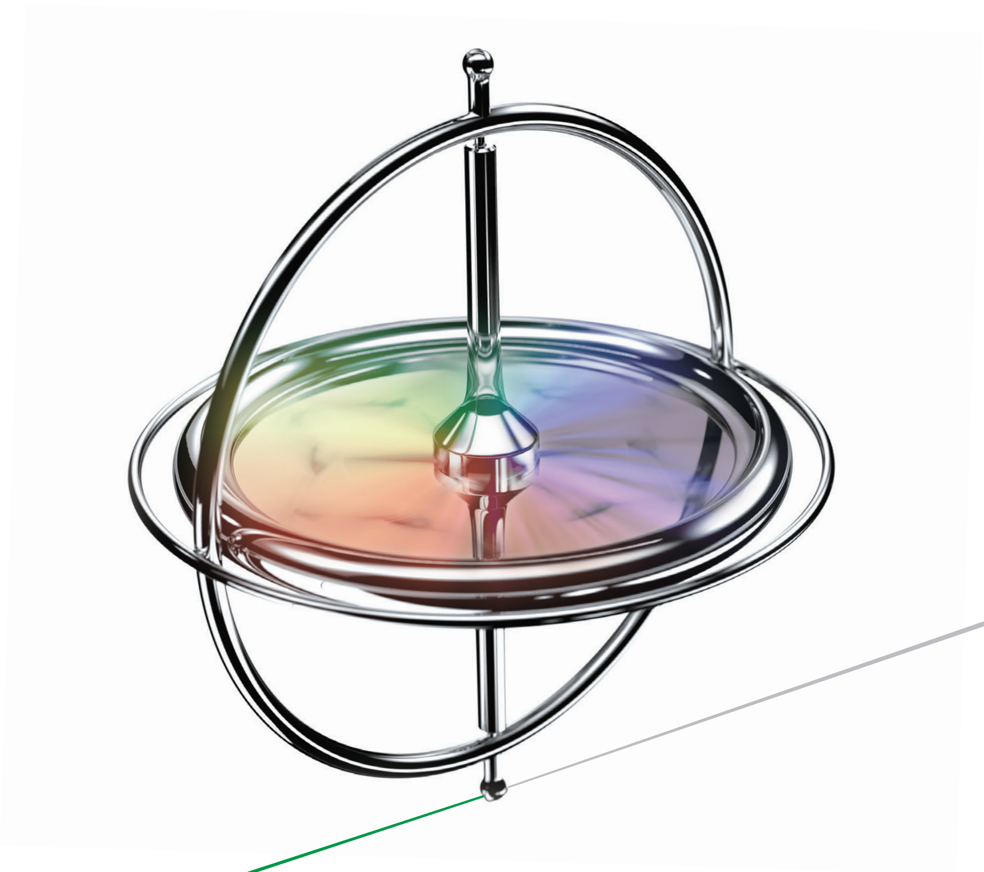
独立持平 无私无畏



香港申诉专员
年报 2017



香港申诉专员
年报 2017

今期年报设计以独立持平为主题，封面的陀螺仪标志着申诉专员公署在市民与政府部门／公营机构之间坚持中立、不偏不倚、无私无畏，以查明事实真相，根据客观证据作出公正的结论。绿色的轨迹代表公署以专业态度进行调查，致力厘清公共行政中的灰色地带。



理想

确保香港的公共行政公平和有效率，兼且问责开明，服务优良。

使命

透过独立、客观及公正的调查，处理及解决因公营机构行政失当而引起的不满和问题，以及提高公共行政的质素和水平，并促进行政公平。

职能

申诉专员应担当监察政府的角色，以确保：

- 官僚习性不会影响行政公平
- 公营机构向市民提供便捷的服务
- 防止滥用职权
- 把错误纠正
- 在公职人员受到不公平指责时指出事实真相
- 人权得以保障
- 公营机构不断提高服务质素和效率

信念

- 以公正客观的态度进行调查
- 勇于承担责任，为市民和在本署职权管辖范围内的机构提供便捷的服务
- 对市民和机构尊重有礼
- 维持专业水平，切实履行本署各项职能

衡量工作表现的准则

- 处理个案的速度
- 投诉人对本署处理其个案的满意程度
- 申诉结果
- 承诺实行及／或已实行的建议改善措施
- 是否再接到类似的投诉

目录

大事纪要 6

申诉专员绪言 10

第一章 本署的角色、权力及责任 16

职权范围 16
不受调查的事宜 16
限制 17
调查和提出建议的权力 17
保密规定与提高透明度 17

第二章 本署的工作程序 18

处理投诉 18
- 投诉方式
- 投诉人的代表
- 同类主题投诉
- 评审工作
- 查讯
- 调解
- 全面调查
- 覆检个案

主动调查 20
- 初步查讯
- 主动调查的方法

落实本署的建议 21
发表调查报告 21

第三章 工作表现及调查结果 22

处理查询及投诉 22
- 同类主题投诉
- 投诉方式
- 已处理的投诉

投诉的主要原因 23
最多人投诉的机构 24
调查及查讯的结果 24
主动调查 25
建议 25
服务承诺 25
综述 26

第四章 成效及困难 28

提高公共行政质素 28
以调解方式解决纠纷 28
在解决投诉的过程中道歉 29
提高政府的透明度与公开资料 29
- 《守则》涵盖的政府部门或机构
- 《守则》涵盖范围以外的机构

以主动调查方式审研的课题 31
- 政府的树木管理制度及工作
- 政府对四棵石墙树的处理
- 海事处对海上事故调查报告的跟进机制
- 地政总署就非法占用政府土地及违反地契条款的个案之规范化制度
- 公众泳池／泳滩因救生员不足而须临时关闭的问题
- 教育局对幼稚园收取报名费的监管
- 政府对为行动困难人士提供「特别交通服务」的监管
- 教育局对提供非本地高等及专业教育课程的机构之监管
- 房屋署对公屋租户在单位内进行违规改动的跟进机制

投诉人或部门的异议 34
- 重新评审个案
- 覆检个案
- 司法覆核及诉讼
- 不易处理的投诉人行为
- 机构的回复时间

综述 35

第五章 内部行政 36

人手编制 36
职员培训 36
职业安全及健康 37
对本署的投诉 37

第六章 宣传推广及对外关系 38

公众教育及宣传 38
- 电视单元剧
- 广告宣传活动
- 新闻发布会及与传媒的联系
- 为政府部门及公营机构举办讲座

与专业人士、社区领袖等合作 40
- 顾问及太平绅士
- 立法会议员
- 申诉专员嘉许奖

与海外及内地机构的联系 41
前瞻 42

全年活动一览 44

附件

附件1	《申诉专员条例》附表所列机构一览	50
附件2	对投诉不予跟进或不展开调查的情况	55
附件3	统计图表	56
附件3.1	个案数字	57
附件3.2	接到的查询／投诉数目	58
附件3.3	已处理的投诉个案性质	58
附件3.4	接到的查询／投诉分布情况	59
附件3.5	已完成的投诉个案分布情况	62
附件3.6	已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构	62
附件3.7	经全面调查后终结的投诉个案结果	63
附件3.8	经全面调查后确定的行政失当类别	63
附件3.9	以查讯方式终结的投诉个案结果	64
附件3.10	履行服务承诺的统计数字	67
附件4	处理投诉流程图	68
附件5	已完成的主动调查报告索引	69
附件6	主动调查报告摘要选录	70
附件7	经全面调查后终结的个案索引	97
附件8	经全面调查后终结的个案撮要选录	112
附件9	涉及《公开资料守则》的个案撮要选录	145
附件10	所涉机构在本署进行查讯或调查后已采取的改善措施实例	160
附件11	组织图	166
附件12	顾问名单	167
附件13	申诉专员公署的访客	168

财务报表

截至二〇一七年三月三十一日止年度 172

用语词汇

投诉人约章

大事纪要

1988年

7月20日
立法局通过《行政事务申诉专员条例草案》

1989年

2月1日
制定《行政事务申诉专员条例》

第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP履新

3月1日
行政事务申诉专员公署正式运作，政府借调公务员到本署任职



第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP

11月15日
行政事务申诉专员成为国际申诉专员协会的成员

1993年

7月21日
完成有关的法例检讨，《行政事务申诉专员（修订）条例草案》提交立法局审议

1994年

2月1日
第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，SBS, OBE, JP履新



第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，SBS, OBE, JP

6月24日
《行政事务申诉专员条例》的修订获通过：

- 让市民可以直接向专员提出投诉，无须经由立法局议员转介
- 把一些主要的法定组织纳入职权范围
- 授权专员以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查报告
- 授权专员展开主动调查

6月30日
委任顾问，向本署提供专业意见

7月1日
「行政事务申诉专员」及「行政事务申诉专员公署」的中文名称分别改为「申诉专员」及「申诉专员公署」

1995年

3月1日
扩大职权范围，让申诉专员可以就涉嫌违反《公开资料守则》的投诉展开调查

10月23至25日及27日
主办第十五届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议及国际申诉专员研讨会

1996年

3月1日
邀请非官守太平绅士参加「太平绅士协助推广计划」

10月24日
申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

4月15至16日
申诉专员公署参与有关成立亚洲申诉专员协会的工作，并成为协会的创办会员

12月27日
「申诉专员」及「申诉专员公署」的英文名称分别改为「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997年

4月1日
推出调解服务，作为另类排解纠纷的方法

7月25日
设立申诉专员嘉许奖，表扬以正面和积极的态度处理投诉的公营机构

1998年

5月8日
申诉专员获选为亚洲申诉专员协会秘书长

2000年

7月27日
进一步扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在处理投诉方面达到专业水平的公职人员

11月2日
申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

1999年



第三任申诉专员
戴婉莹女士，GBS, OBE, JP

4月1日
第三任申诉专员戴婉莹女士，GBS, OBE, JP履新

7月22日
扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在提高服务质素方面有出色表现的公职人员

2001年

3月28日
推出电话投诉服务

12月19日
《2001年申诉专员（修订）条例》生效：
- 确立申诉专员为单一法团，可全权处理本身的财务及行政事宜
- 授权申诉专员订定属下人员的聘用条款及条件
- 采纳有别于政府的制度和运作程序

2002年

9月6日
迁到位于上环信德中心的永久办公地方

10月16日
申诉专员获选为国际申诉专员协会秘书长

2004年

4月1日
戴婉莹女士，GBS, OBE, JP连任申诉专员，开始新的五年任期（2004至2009年）

9月10日
申诉专员再度获选为国际申诉专员协会秘书长

12月13日
借调到本署的最后一名公务员返回政府，本署人员自此全部由申诉专员根据《申诉专员条例》聘任

2005年

10月24日
行政署长与申诉专员签署行政安排备忘录，订明规管本署各项行政安排，以及本署与政府的一般准则和工作关系的指引

11月28日至12月1日
主办第九届亚洲申诉专员协会会议



签署行政安排备忘录

2008年

11月5至8日
主办国际申诉专员协会常务理事会会议

2009年



第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP

4月1日
第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP履新

6月11日
申诉专员再度获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

6月12日
戴婉莹女士，GBS, OBE, JP获国际申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

11月2日
戴婉莹女士，GBS, OBE, JP获亚洲申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

2010年

10月19日
申诉专员获选为国际申诉专员协会司库

2011年

12月8日
申诉专员再度获选为亚洲申诉专员协会秘书长

2012年

5月5至10日
主办国际申诉专员协会常务理事会中期会议

5月22至24日
与澳门廉政公署合作，为国际申诉专员协会亚洲区及澳大利西亚暨太平洋区举办区域培训课程

2014年

4月1日
第五任申诉专员刘燕卿女士，JP履新



第五任申诉专员刘燕卿女士，JP

2015年

1月20日
黎年先生，GBS, JP获国际申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

8月20日
申诉专员获选为国际申诉专员协会（澳大利西亚暨太平洋区）常务理事

9月22日
黎年先生，GBS, JP获委任为国际申诉专员协会专家小组成员

11月25日
黎年先生，GBS, JP获亚洲申诉专员协会颁授终身荣誉会籍



申诉专员再度获选为亚洲申诉专员协会秘书长

2016年



国际申诉专员协会全球会议

11月15日
申诉专员获选为国际申诉专员协会（澳大利西亚暨太平洋区）区域理事长

首先，本人必须感谢市民大众对公署的一贯支持和信任、各政府部门及公营机构的通力合作，以及公署人员辛勤努力，令公署得以不断向前迈进并提高工作成效。



相对于在二〇一五／一六年度完成的5,242宗投诉个案和八项主动调查，我们在本年度完成了4,974宗投诉个案和11项主动调查。公署经调查投诉个案和主动调查后向政府提出了共254项建议，当中超过80%在编制今期年报时已获有关政府部门／公营机构接纳。

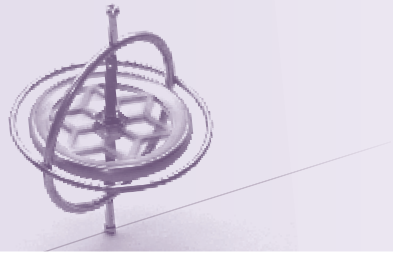
多年来，公署就各方面的问题提出了数以百计的建议，敦促政府部门及公营机构改善行政工作。一如过往，今期年报亦有提供了许多有关本署所作建议的实例。公署会监察公营部门如何落实建议的情况，直至建议完成落实；若发现有任何疏漏或失当之处，我们定会要求相关部门／机构提供理由和证据以作解释。必须强调，公署的工作亟需市民大众、传媒、立法会议员和政府部门／公营机构的支持。正因如此，我们不时公布主动调查结果和主要投诉个案的调查报告，让公众知悉。

事实上，不同持份者都充分肯定公署的工作，并给予大力支持，令本人感到十分欣慰。不过，偶尔还有人会问：为何公署先前已处理的一些问题，至今仍然存在？如此看来，公署会否只是一只未获足够权力的「无牙老虎」？

我们必须表明，申诉专员公署从来不是为噬人而设的老虎。作为独立法定机构，申诉专员公署的主要职能是看守及监察香港的公共行政。《申诉专员条例》给予公署权力去调查政府部门及公营机构涉嫌行政失当的情况，以及公布调查结果，包括根据调查所得向有关部门／机构提出补救措施或改善建议。一如其他国家和地区的大部分同类监察机构，本署无权对政府部门或公营机构施加惩罚。我们的职责是查明真相，判别是非；通过指出部门／机构的不足，推动变革，并且提出令人信服的论据，要求作出改善。上文所述本署的建议获接纳的比率极高，反映大部分政府部门和公营机构都乐意接纳建议。迄今我们没有因为建议未获部门或机构接纳或没有落实，而要根据《条例》向行政长官呈交报告，然后再将报告提交立法会省览。

无庸置疑，公署一定会尽力为受屈人士提供协助，以及建议被投诉机构采取补救措施，但实际上并非每宗个案的调查结果都必定能完全符合投诉人的期望。申诉专员必须独立持平，无私无畏，绝不能偏袒任何一方。公署是以真凭实据进行客观分析，然后提出评论和建议。

事实上，公署的调查工作是促成变革的催化剂。在不少个案中，当我们尚未完成调查和提出建议前，我们的调查行动已促使有关政府部门／公营机构迅速作出改善。例如，公署就公众泳池及泳滩临时关闭的问题进行的主动调查，以及就一宗在公屋单位进行违规改建的投诉个案而进行的全面调查，正是两个实例。更令人鼓舞的是，在有些个案中，公署只是完成了初步查讯，便足以令有关部门／机构着手进行检讨和革新。由于这些个案没有公布，因此市民大众未必知悉。



当然，我们也必须接受，尽管有关部门／机构已接纳公署的建议，并采取相应行动，但有些问题的解决方法是不可能一蹴而就，一下子便全面落实的。值得注意的例子有：投诉街头露宿者占用公众地方、停不了的非应邀促销电话和违例建筑工程等。很多时，部门要根治问题需要大笔的额外拨款、改变公共政策、重组政府部门架构，甚或修改法例。凡此种种都需要时间处理。我们亦要理解，对于某些长期持续的问题，政府部门往往是与违例者进行无休止的斗智斗力：政府部门加强执法时，违例者往往都想到新的计策回避。新形势或新科技亦会带来新挑战。过往彻底解决了的问题很可能又会以新形式或在另一处再度出现。然而，由于公署坚持不懈，而有关的政府部门／公营机构又衷诚合作，正面的结果最终还是出现的，例如政府在本年度开始实施的店铺阻街定额罚款规例，便有助大力打击长期存在的店铺违例扩展营业范围的问题。

另外亦有事例，凸显改革建议受制于政治决策过程而停滞不前。本人必须指出，对于政府迟迟未能落实公署于二〇一四年所提出的建议，就资讯自由和政府档案进行立法工作，我们倍感失望。市民大众期待已经甚久，希望政府能够立法保障这项基本公民权利，以方便市民向政府部门／公营机构索取官方管有的资料。

不过，值得高兴的是，政府已经承诺制订道歉法例。这是公署一直大力提倡的措施，相信可以鼓励政府部门／公营机构更为积极主动，在有需要时衷心向市民道歉。此举必定有助纾解感到受屈的市民在情绪上的不满，甚或促使纠纷及早获得解决。

刘燕卿
申诉专员
二〇一七年三月三十一日



首长级人员

申诉专员刘燕卿女士（右一）
副申诉专员苏锦成先生（左一）
助理申诉专员马启浓先生（右二）
助理申诉专员唐建生先生（左二）



章节

本署的角色、权力及责任



1.1　申诉专员公署根据香港法例第397章《申诉专员条例》(「条例」) 成立，是独立的法定机构，专责监察香港的公共行政。本署负责调查政府部门及公营机构的行为在行政方面可有不足之处，并建议采取补救和改善措施，藉此促进公平合理、开明问责，以及迅速回应市民诉求的良好公共行政。

职权范围

1.2　申诉专员有权调查由受屈人士提出，就有关条例附表1第I部（参见**附件1**）所列的政府部门及公营机构各项涉嫌行政失当的投诉。本署经常留意公共行政架构的发展，并且与政府当局保持紧密联系，研究把适合的新部门或机构纳入该附表内。

1.3　除了就本署接到的投诉进行调查外，申诉专员亦可就主要涉及行政体制上的流弊或重大公众利益的行政失当问题，决定展开主动调查。

1.4　条例第2条把「行政失当」界定为行政欠效率、拙劣或不妥善，当中包括：不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序，以及延误；无礼及不为他人着想等行为。

1.5　尽管香港警务处、廉政公署等机构并无列入条例附表1第I部，本署仍有权就该等机构涉及违反《公开资料守则》[1]的个案进行调查。该等机构列于条例附表1第II部（参见**附件1**）。

不受调查的事宜

1.6　申诉专员受法例所限，不得调查某些类别的事宜。例如，投诉个案若涉及法律程序或提出检控的决定、合约及其他商业交易、人事管理问题，以及批地条件的订立或修改等，则申诉专员无权调查。这些不受本署调查的行动，详列于**附件2**。



1.7　条例没有订明本署不得调查与**政策**有关的事宜，而政府部门及公营机构如何制订或落实各项政策，无疑属于本署可以调查的范围。然而，若政策在制订前是经过广泛公众咨询、宣传推广，以及正式审批和授权的程序，则本署一般不会对充分按照该项政策所采取的行动进行调查。虽则如此，假如申诉专员认为有关政策看来涉及严重的不公，便会毫不犹豫地展开查讯，要求所涉机构解释。若发现有某项政策不合时宜或有欠公允，本署亦会敦促所涉机构作出检讨。

[1] 政府当局在一九九五年订立《公开资料守则》，订明除非基于公众、私人或商业利益而有合理理由不公开资料，否则应尽量向市民提供政府管有的资料。《守则》适用于所有政府部门、香港金融管理局及廉政公署。

1.8 同样，在一般情况下，本署不会调查政府部门及公营机构纯粹根据其**专业判断**所作的行动或决定。不过，实际上纯属专业判断的个案并不多见，而大部分相关的行动／决定或多或少都可能涉及到行政或管理方面，因此属于申诉专员的职权范围。如有需要，亦会向本署不同专业界别的顾问征询意见（顾问名单载于**附件12**）。

限制

1.9 条例亦有订明在若干情况下，申诉专员不得展开调查，例如：投诉人对所投诉的事情已知悉超过两年；投诉人没有透露姓名、无从识别其身份或下落不明；又或者投诉并非由受屈人士或其适当的代表提出。有关这些限制的详情，请参阅**附件2**。

1.10 然而，在某些情况下，申诉专员可酌情决定是否展开或中止一项调查，例如投诉人若能够提供合理解释，说明为何未能在知悉有关事情后两年内提出投诉，则专员可能受理其个案。

调查和提出建议的权力

1.11 条例赋予申诉专员广泛的调查权力，包括进行查讯、获取文件及资料、传召证人，以及视察被投诉机构的处所等。

1.12 尽管条例订明，被投诉机构已采取的任何行动，或其就正受调查的行政决定拟采取的跟进行动，均不受申诉专员的调查影响，但申诉专员有权在完成调查后发表调查报告，并建议有关机构纠正缺失或作出改善。

1.13 假如任何机构没有充分落实有关建议，申诉专员可向香港特别行政区行政长官呈交报告；若发现所涉机构有严重失当或处事不公的情况，申诉专员更可进一步向行政长官报告。根据条例规定，在申诉专员向行政长官呈交报告后，政府须于一个月内，或行政长官所订的较长期间内，把报告的文本提交立法会省览。



保密规定与提高透明度

1.14 条例规定，申诉专员及其属下所有人员，以至于本署的顾问，均须遵守保密条文，不得披露任何于执行职务期间从调查或投诉所得悉的资料，否则可判处罚款及监禁。

1.15 然而，条例赋予申诉专员权力，可按其认为适当的方式就所进行的任何调查发表报告，只要她认为这样做符合公众利益。

1.16 在不违反第1.14段所述的保密规定下，本署认为有责任采取政策，以致力保持开明问责和提高透明度。对于市民向本署提出的索取资料要求，我们会参照政府的《公开资料守则》[1]的基本原则来处理。

第二章

本署的工作程序

处理投诉

投诉方式

2.1　市民可以亲临本署作出投诉，也可以使用电邮、传真、邮寄信件，或本署的免付邮资投诉表格。投诉的事项若较为简单，而所涉机构不超过两个，亦可以电话提出。

2.2　因应投诉人的意愿，本署可透过电邮与投诉人通讯。然而，鉴于条例订明不允许投诉人下落不明（参见**第1.9段**），我们会要求投诉人提供邮递地址，因为单凭电邮地址并不足以确定投诉人的下落。



投诉人的代表

2.3　提出投诉的人士通常须为受屈者本人（即因所指称的行政失当事项而可能遭受不公平对待的人士），除非他／她不能亲自行事（参见**第1.9段**）。投诉若是由法人团体的代表提出，则投诉人须令申诉专员信纳已获该法人团体授权。申诉专员若认为有充分理据，亦会准许由法律代表提出投诉。

同类主题投诉

2.4　本署不时会接到一些由多名投诉人大约在同时提出，关于某项时事或社会大众广泛讨论的课题的投诉。本署把这类个案统称为「同类主题投诉」，以别于其他内容或课题独立的个案，借此更准确地反映本署的工作量，以及统计不同机构被投诉次数的多寡。

评审工作

2.5　本署的评审组通常会在接到投诉的一两天内，先审研投诉是否属于申诉专员的职权范围之内，以及有否表面证据，足供本署展开调查。评审工作的主要考虑，在于投诉的实质内容及理据，而非投诉人数目的多寡或他们坚持的程度。如有需要，评审组会要求投诉人提供补充资料或澄清有关事项。

2.6　本署设有「当值主任服务」，由本署的调查主任接见新个案的投诉人，以获取评审个案所需的资料。「当值主任」并会向投诉人简介本署工作的程序和法例限制。



2.7　评审后决定受理的投诉个案，会交由本署六个调查组的其中一组进行查讯、安排调解，或展开全面调查。至于决定不受理的个案，则会向申诉专员建议不予跟进。

2.8 申诉专员若决定不跟进个案，本署会尽可能在15个工作天内向投诉人说明原因（有关本署履行服务承诺的统计数字，请参阅**附件3.10**）。即使是由于投诉人匿名、无从识别其身份或下落不明，或投诉人并非受屈者本人，而经评审后决定不受理的投诉，本署亦不会轻易放弃，而会视有关投诉人为资料提供者，并会审研他们提供的资料，研究是否有表面证据显示问题可能涉及行政失当。为此，我们或会要求资料提供者及事涉机构提供进一步资料，以进行初步查讯，评估需否展开主动调查（参见**第2.22至2.25段**）。大多数情况下，本署在完成主动调查后会发表调查报告，让公众知悉（参见**第2.28段**）。故此，我们不会就有关调查的结果向资料提供者作个别通知。

2.9 有些投诉个案虽然不获跟进，但本署若知悉投诉人可能需要某些政府部门或公营机构的协助，亦会主动告知投诉人可以从何处及如何获得有关服务。

2.10 投诉人若就「评审后决定不受理」的个案向本署提出上诉，评审组会进行「重新评审」，然后向申诉专员提出建议，由专员决定应否「重开」个案再作跟进。

查讯

2.11 条例订明，申诉专员如认为适当，可进行「初步查讯」，以决定应否就投诉展开全面调查（参见**第2.17至2.20段**）。为了投诉人着想，我们往往会以这种较快捷的查讯方式处理一般性质的投诉个案，而并不一定要进行需时较长的全面调查。我们把这种处理方式简称为「查讯」。

2.12 在处理某些个案时，我们可能会从投诉函件本身、本署先前处理的投诉的档案，或被投诉机构的刊物当中，找到大量相关的资料。有时只须研究和分析那些资料，便足以终结有关个案并答复投诉人。

2.13 如认为适当，我们会要求被投诉机构同步回复本署和投诉人。本署会审研该机构的回复、投诉人的意见，以及我们所搜集的任何其他相关资料或证据。在完成查讯后，本署会把查讯结果告知投诉人；如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。如认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。



调解

2.14 另一方面，申诉专员亦可在投诉人与被投诉机构双方同意下，尝试以调解方式处理投诉。这种另类排解纠纷的方式，适用于不涉及行政失当或情况只属轻微的个案。投诉人与被投诉机构的代表自愿参与会谈，以寻求双方都能接受的解决方案。本署受过调解训练的调查人员会以中立的身份担当调停人。

2.15 为提升处理投诉的效率及方便参与调解的双方，我们很多时候会通过电话进行调解，然后以书面确认双方达成的和解协议。

2.16 若调解未能解决问题，或投诉人要求重新处理其投诉，本署便会另派调查主任重新展开查讯或全面调查。此举旨在确保个案获得客观处理，不会受到从调解过程中获取的意见和资料所影响。

全面调查



2.17 投诉个案如较为复杂，涉及原则性问题、严重行政失当、极不公平的情况、行政体制上出现流弊或程序上有缺失，或本署认为有必要对个案作更深入和全面的调查，我们会展开全面调查。

2.18 调查的过程涉及广泛而深入的探讨，以查明事实的真相。除了审研文件资料之外，本署也可以传召证人加以讯问，并与投诉人核对资料及进行实地视察。如有需要，我们会征询本署顾问的意见。

2.19 此外，我们亦会让可能在调查报告中遭到本署批评或者蒙受负面影响的机构或个别人员，就本署初步观察所得提出意见。调查报告最终有定论之后，会送交投诉人参阅，并同时送交所涉机构的首长，以便落实本署提出的建议。

2.20 在调查报告的结论中，本署通常会把投诉个案评定为「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些个案中，投诉人的具体指称虽然不成立，但本署在调查时却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。这类个案会被评定为「投诉不成立，但机构另有缺失」[1]。

覆检个案

2.21 投诉人若不满意我们的调查结果或结论，可提出论据及／或补充资料，要求本署覆检其个案。这类要求会先由主管的助理申诉专员评审。他会衡量投诉人要求覆检的理据，并考虑其覆检要求应否获接纳；若认为可以接纳，便会委派合适的调查人员重新详细审研个案；如有需要，亦会要求被投诉机构提供进一步的资料或意见。覆检报告最终会经副申诉专员呈交申诉专员，由专员决定是否维持或改变原来的结论。

主动调查

2.22 申诉专员有权在没有接到投诉的情况下展开主动调查。这项权力使专员能够从较宏观的角度审研行政体制本身或普遍性的流弊，而不只局限于处理个别投诉，亦可以藉此跟进处理那些由本身并非受屈的人士所提出的问题（参见**第2.8段**）。专员决定展开主动调查，往往是因应当时社会上某些广受市民关注的事件，或因政府推行新政策或修订政策而出现了行政上的问题，又或者是由于本署曾多次接到某些同类事项的投诉。

[1] 前称「投诉不成立，但机构另有失当之处」。

初步查讯

2.23 在决定应否对某机构展开主动调查之前，本署或会进行初步查讯[2]。这是我们处理投诉个案常用的一种方式(参见**第2.11段**)。在查讯的过程中，本署亦会按照与进行调查工作相同的保密原则(参见**第1.14段**)，向有关机构索取资料或要求解释。若初步评审显示有需要作进一步研究，我们会正式知会所涉机构的首长，展开主动调查。

主动调查的方法

2.24 主动调查的程序与调查个别投诉的程序大致相若。不同之处在于本署会视乎主动调查课题的性质，决定是否邀请相关界别的人士、业内专家和市民大众，就所研究的课题提出意见。若决定征询公众意见，我们会公开宣布展开主动调查。

2.25 在调查过程中，本署经常会与所涉机构的高层人员讨论初步调查结果。这类直接交流有助澄清疑点，也有利于对问题作更深入的探讨。

落实本署的建议

2.26 本署在调查投诉个案或主动调查的报告中向所涉机构提出改善建议，目的是促使有关机构更加开明问责，提高透明度和以客为本，同时提升其工作程序和处事方式的效率和成效。

2.27 所涉机构的首长有责任向申诉专员定期汇报落实本署建议的进度。同时，本署亦必然会履行职责，监察相关的进展。

发表调查报告

2.28 条例赋予申诉专员权力(参见**第1.15段**)，可基于公众利益，在新闻发布会上或在本署网页发表主动调查报告及不披露所涉人士身份的投诉个案调查报告，或调查报告的摘要。我们亦会以不公开姓名等个人资料的方式，尽量答复传媒对有关调查结果的查询。



2.29 本署的主动调查当然并不是每次都以有关部门／机构有严重行政失当为结论。事实上，部分事涉机构在本署进行调查期间可能已经采取补救／改善措施。不过，我们相信市民大众都希望知道本署已完成的工作和调查所得。故此，本署会以不同形式发表所有主动调查报告，除非调查只是关于市民较少关注的个别事项。

[2] 我们先前把这种工作方式称为「主动调查审研」。



处理查询及投诉

3.1　在本报告年度，本署接到共4,862宗投诉个案，当中包括涉及「同类主题投诉」的74宗从属个案[1]，至于本年度内接到的查询则有11,564宗。

图表3a

接到的查询及投诉数目

年度	查询	投诉	
		总计	不包括从属个案
2012/13	12,255	5,501	5,263
2013/14	12,767	5,624	5,226
2014/15	12,940	5,339	4,911
2015/16	12,159	5,244	5,031
2016/17	11,564	4,862	4,788

3.2　从上年度转入的投诉个案有870宗，连同本年度接到的4,862宗个案，我们在本年度须处理的投诉合共5,732宗。本年度已完成处理的个案比例(86.8%)较去年为高，故转拨下年度的个案数目有所减少。

3.3　本署在过去五年接到及处理的查询及投诉分项数字详载于**附件3.1**。

同类主题投诉

3.4　在本年度，我们接到涉及同类主题投诉的从属个案共74宗，较去年的213宗为少。本年度的同类主题投诉当中有两组较为重要，涉及个案数目最多的一组(有41宗从属个案)是有关运输署涉嫌无理要求某车辆制造商移除车上视像显示器的某些功能；另一组(有18宗从属个案)则是指渔农自然护理署更改关于在郊野公园内举办越野赛事的审批政策。



投诉方式

3.5　透过电邮提出投诉(包括填写公署网页上的电子投诉表格)依然是最多市民采用的方式，在年度内接到的所有投诉中，电邮投诉占52.4%(共2,550宗)。其次最多市民选用的方式是以邮寄信件提出投诉，共887宗(占18.2%)。

[1] 为准确计算个案数目，每组同类主题投诉会以一宗「领头个案」作为代表，而其他的同类投诉则视作「从属个案」。

图表3b

投诉方式					
方式	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
亲临本署	769	633	527	545	515
书面 —					
投诉表格	621	332	361	294	244
邮寄信件	752	1,066	918	1,069	887
传真	540	467	485	403	355
电邮	2,144	2,455	2,617	2,507	2,550
电话	675	671	431	426	311
总计	**5,501**	**5,624**	**5,339**	**5,244**	**4,862**

已处理的投诉

3.6　我们在本年度完成的投诉个案达4,974宗，占由上年度转入和在年度内接到的个案总数的86.8%。在已完成处理的投诉当中，有2,907宗（占58.4%）是以查讯、全面调查或调解方式跟进，其余的个案（2,067宗，占41.6%）则由于受本署职权范围或条例所限，经评审后已经终结。

3.7　查讯仍然是本署最主要的处理投诉方式，在本年度已跟进并完成处理的投诉个案当中，经查讯后终结的个案约占88%，同时亦有显著比例的个案是经全面调查（占7.5%）及调解（占4.6%）后终结的（参见**图表3c**）。至于经评审后终结的个案当中，超过半数是由于投诉缺乏充分理据，故本署未能跟进处理（参见**图表3d**）。

图表3c

2016/17年度已跟进并终结的投诉个案		
	个案数目	百分比
经查讯后终结	2,556	87.9%
经全面调查后终结	218	7.5%
经调解后终结	133	4.6%
总计	**2,907**	**100.0%**

图表3d

2016/17年度经评审并终结的投诉个案		
	个案数目	百分比
缺乏充分理据跟进	1,102	53.3%
受条例所限不得调查	965	46.7%
总计	**2,067**	**100.0%**

投诉的主要原因

3.8　根据投诉人所提出的指称作统计，引致市民投诉的五大原因如下：

- 出错、意见或决定错误（33.8%）；
- 监管不力（14.3%）；
- 延误／没有采取行动（12.9%）；
- 没有回应／答复投诉或查询（8.4%）；以及
- 程序不妥（4.3%）。

最常见的四个原因与上年度一样，排行位置也相同，而第五个原因则由「程序不妥」取代了去年的「职员态度欠佳」。详情载于**附件3.3**。

3.9 根据本署经全面调查后确定投诉成立、部分成立或另有缺失的个案结果作统计，行政失当的五大类别是：

- 出错、意见或决定错误（27.4%）；
- 监管不力（19.5%）；
- 延误／没有采取行动（16.8%）；
- 程序不妥（14.2%）；以及
- 没有回应／答复投诉或查询（7.1%）。

详情载于**附件3.8**。

最多人投诉的机构



3.10 我们按照在年度内已跟进并终结的投诉个案数目，计算出最多人投诉的十个机构，详情载于**附件3.6**。在本年度名列「十大」排行榜上的首六个部门与去年相同，但部分排行位置有变。最多人投诉的部门是食物环境卫生署，其次是房屋署。屋宇署及地政总署在本年度的排行位置已互相对调，分别居于第三及第四位，紧随其后的是运输署和康乐及文化事务署。去年上榜的教育局、邮政署及消防处因本年度没有涉及同类主题投诉，其中两个部门已不再名列榜上。社会福利署的排名回升至本年度的第七位，而邮政署及入境事务处则分别名列第九及第十位。



调查及查讯的结果

3.11 在本年度，本署以全面调查方式终结了218宗投诉个案（包括三组同类主题投诉合共24宗从属个案），其中有85宗（占39%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有缺失」。经全面调查后终结的投诉个案结果分类，摘录于**图表3e**。

图表3e

经全面调查后终结的投诉个案结果分类

分类	个案数目	百分比
成立	24	11.0%
部分成立	49	22.5%
投诉不成立，但机构另有缺失	12	5.5%
不成立	132	60.5%
投诉已撤回／中止调查	1	0.5%
总计	**218**	**100.0%**

3.12 在2,556宗以查讯方式终结的个案当中，本署在452宗（占17.7%）个案中发现所涉机构有缺失或不足之处。详情载于**附件3.9**。

主动调查



3.13 在本年度，本署完成了11项主动调查，比去年增加三项。审研的课题包括树木管理；对海上事故调查报告的跟进机制；就非法占用政府土地个案的规范化制度；公众泳池／泳滩因救生员不足而须临时关闭的问题；对幼稚园收取报名费的监管；为行动困难人士提供的「特别交通服务」；对有关非本地高等及专业教育课程的监管；公营骨灰龛供应不足的问题；在公共屋邨展示宣传品的安排；以及对公屋租户在单位进行违规改动的跟进机制。截至本年度结束时，本署另有15项主动调查仍在进行。

3.14 已完成的主动调查报告一览表载于**附件5**。

建议

3.15 本署在完成218宗投诉个案的全面调查后，提出了共177项建议；而在完成11项主动调查后，亦提出了共77项建议，即总共提出了254项建议。截至二〇一七年三月三十一日止，有211项建议（占83.1%）已获所涉部门及机构接纳并同意落实，其余43项（占16.9%）则尚在考虑中。



服务承诺

3.16 在本年度，本署在应邀安排讲座及答复所有查询方面，全部都能够在服务承诺的时限内完成。在认收市民的投诉方面，有99.5%的个案能够在五个工作天内发出认收信件。

3.17 在处理投诉方面，若是不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的投诉个案，有97.3%都能在十个工作天内终结，超越我们承诺不少于70%的目标，而99.9%的个案能够在15个工作天的目标时限内终结（参见**图表3f**）。在受理的个案中，有87.6%能够在三个月内终结，较服务承诺不少于60%为高。此外，未能在服务承诺订明的六个月时限内完成的个案进一步下降至0.2%，而超越时限的原因包括个案十分复杂，或在处理期间出现新的发展，又或者被投诉机构／部门延迟回复本署等（参见**图表3g**）。

3.18 本署的服务承诺及工作表现详载于**附件3.10**。

图表3f

不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案的处理时间

年度	回复时间		
	10个工作天内（目标：>70%）	11至15个工作天（目标：<30%）	15个工作天后
2012/13	89.5%	8.7%	1.8%
2013/14	88.9%	9.7%	1.4%
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%
2015/16	98.4%	1.6%	0.0%
2016/17	97.3%	2.6%	0.1%

图表3g

其他已终结的个案的处理时间

年度	回复时间		
	3个月内（目标：>60%）	3至6个月内（目标：<40%）	6个月后
2012/13	86.3%	12.8%	0.9%
2013/14	81.7%	17.2%	1.1%
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%
2015/16	84.8%	14.7%	0.5%
2016/17	87.6%	12.2%	0.2%

综述

3.19 在本年度，本署接到的投诉个案数目略少于去年，部分原因在于接到的同类主题投诉个案数目较少。另一方面，我们完成处理的个案比例较去年为高，须转入下年度的个案数目遂因而减少。我们亦进行了更多的主动调查，本年度已完成共11项（去年为八项），另有15项仍在进行中。本署继续致力推广以调解方式处理合适的投诉个案，并进一步提升我们处理查询及投诉个案的效率。




HAPPY HOLIDAYS
LIPPO
LIPPO

成效及困难



提高公共行政质素

4.1　本署在完成查讯并终结投诉个案时，都会尽量提出建议，协助所涉政府部门及公营机构改善公共行政。这些建议往往能促使有关机构制定更清晰指引；订立新机制或措施并加强员工培训，以提升运作水平；改进跨部门的协调；提高工作效率；改善客户服务；加强有效规管；作出更合理的决定；以及为市民提供更清晰的资讯。

4.2　对于较重要的建议，我们会监察所涉机构的工作进度，直至全面落实。在建议的新措施当中，部分可能容易获有关机构接受和迅速落实；其余则可能需要有关机构作深入检讨，甚至改变政策或修订法例，在落实方面需时会较长。**附件10**列载各有关机构在本年度落实的改善措施的一些实例。

以调解方式解决纠纷

4.3　我们在年度内成功调解的投诉个案数目与去年几乎相同。在已跟进并终结的2,907宗投诉个案中，有133宗（4.6%）以调解方式终结，而去年则为134宗（4.3%）。参与以调解方式处理投诉的政府部门及公营机构在本年度共有22个，较上年度的21个略增（参见**图表4a**），当中土木工程拓展署、劳工及福利局、劳工处和海事处是四个首次参与调解的政府部门／决策局。透过调解终结最多投诉个案的三个部门与去年相同，分别是房屋署（38宗，占28.6%）、食物环境卫生署（20宗，占15.0%）和康乐及文化事务署（12宗，占9.0%）。

图表4a

成功调解的个案所涉机构（2016/17年度）

机构	个案数目
房屋署	38
食物环境卫生署	20
康乐及文化事务署	12
运输署	11
屋宇署	8
邮政署、 水务署 *（各有七宗个案）*	14
渔农自然护理署、 路政署、 地政总署 *（各有五宗个案）*	15
社会福利署	3
香港房屋协会	2
土木工程拓展署、 渠务署、 环境保护署、 消防处、 劳工及福利局、 司法机构政务处、 劳工处、 海事处、 差饷物业估价署、 在职家庭及学生资助事务处 *（各有一宗个案）*	10
总计	**133**

4.4　以投诉个案性质而言，大部分成功调解的个案涉及部门延误／没有采取行动（50宗，占33.6%），其次是出错、意见／决定错误（26宗，占17.4%），以及监管不力（23宗，占15.4%）（参见**图表4b**）。投诉的问题涉及各种民生议题，包括公共屋邨管理、渗水／滴水、邮件派递服务、公园及树木管理、康体设施的预订及使用、流浪狗、噪音滋扰，以至车辆登记等。

图表4b

成功调解的个案性质(2016/17年度)	
投诉个案性质	个案数目*
延误／没有采取行动	50
出错、意见／决定错误	26
监管不力	23
没有回应投诉	22
职员态度欠佳 (无礼、不乐意提供协助)	7
程序不妥	7
其他#	14
总计	**149**

* 一宗投诉个案可能涉及多种投诉性质。

\# 「其他」包括「不按程序办事」、「办事疏忽、有缺失遗漏的情况」、「厚此薄彼、处事不公」等等。

4.5 调解的方式包括为性质较复杂的个案安排双方会面的调解会议，而较简单的个案则透过电话进行调解。在本年度，每宗个案的平均处理时间由去年的19天大幅减至13.4天，当中54.9%的个案能在10天内完成，而88.7%则在一个月内完成。有些个案的投诉人最初不大愿意参与调解，但其后经过这种排解纠纷的方式后，均表示感到十分满意。

4.6 在成功终结个案后，本署会向参与调解的双方发出问卷，询问他们对调解过程的意见。根据收回的问卷统计，有91.7%的投诉人及所有参与的机构都认为调解达到了他们预期的目的；而97.2%的投诉人及所有的机构均对本署调解员的表现感到满意。有些投诉人亦附加意见，主要是对本署调解员的表现作出正面评价，同时赞扬本署提供了一个有效的平台，促成他们迅速解决纠纷。部分参与的政府部门更表示乐意多采用本署的调解服务，处理投诉个案，这亦令本署深感鼓舞。



4.7 在年度内，只有一宗个案未能成功调解；本署随后以查讯方式跟进处理该宗个案。

在解决投诉的过程中道歉

4.8 我们继续鼓励公营机构对道歉持更开放的态度。在本年度终结的投诉个案中，有248宗个案的被投诉机构向投诉人致歉，而其中有230宗个案(占92.7%)是所涉机构在处理投诉过程中或在本署介入后向对方道歉的。本署欣悉，政府方面已就道歉法例展开立法的工作。

提高政府的透明度与公开资料

4.9 提高透明度是实行良好管治的重要基础。在表明其决意推行开明问责方面，政府只订立行政规范，制定了《公开资料守则》(「《守则》」)。尽管本署获法例赋权，就涉嫌违反《守则》的投诉个案展开调查，以及指出政府无理拒绝市民索取资料要求的情况，但我们的决定并无法律约束力，不能对违反《守则》的部门／机构施加制裁。

4.10 本署早于二〇一四年三月完成有关香港的公开资料制度的主动调查后，已建议政府考虑立法以订明市民有索取资料的权利。我们留意到政府在落实此建议方面，正等候法律改革委员会对现行机制的研究结果。然而，从本署近年接到不少市民大众提出有关《守则》的投诉可见，他们对于政府开明问责的要求和期望显然与日俱增。因此，政府有必要加快步伐，尽早进行立法。

4.11 在本年度，本署接到涉及公开资料的投诉个案共有85宗，刷新这类投诉的历来最高记录。



《守则》涵盖的政府部门或机构

4.12 在上述85宗涉及公开资料的投诉个案中，有72宗是有关政府部门或机构涉嫌违反《守则》的投诉，而去年则有60宗。这些个案的投诉人主要是个别市民就其个人情况或使用公共服务的经验而索取资料。至于其他投诉个案，则由记者、政界人士或社会倡议者提出，而他们索取资料的目的，相信是探究公营机构的活动及决定。

4.13 连同由上年度转入的16宗个案，我们在年度内完成了72宗涉及《守则》的个案，并在32宗个案（占44.4%）中发现有失当之处，当中有16宗是无理拒绝向市民提供所索取的资料。所涉机构经常提出但却往往误用的一项拒绝理由是「第三者机密资料」。在一些个案中，我们发现政府部门误把本身拥有的资料视作「第三者资料」，因而拒绝披露。

4.14 举例来说，在个案编号OMB2016/0117(I)（参见**附件9**）的投诉中，投诉人是房屋署辖下某工厂大厦的租户，接获加租通知，但该署拒绝向投诉人披露同一大厦其他租户的加租百分比和实际金额。在个案编号OMB2015/4140(I)（参见**附件9**）的投诉中，康乐及文化事务署拒绝向一名立法会议员披露该署与地产发展商之间就尖沙咀星光大道所签订的管理协议。在上述两宗个案中，有关政府部门均错误地否定对事涉资料的拥有权，将之视为「第三者资料」，因而拒绝披露。本署认为，两个部门不但错误应用《守则》，同时忽略了披露相关资料的公众利益，即让市民大众监察公共资源和设施是否以公平公正的方式分配、管理和使用。

《守则》涵盖范围以外的机构



4.15 《守则》只适用于政府部门及若干已列明的政府机构。部分公营机构自愿采纳了《守则》，但另外一些则未有采纳。在接到涉及公开资料的投诉时，假如所涉机构未有采纳《守则》，我们亦会根据《守则》的主要原则，审研有关的投诉事项。

4.16 在本年度，我们接到13宗涉及《守则》涵盖范围以外的八个机构的投诉，其中八宗个案涉及医院管理局。我们在年度内完成处理13宗个案，并在四宗个案中发现所涉机构有错失。

图表4c

过去五年涉及公开资料的投诉数目

年度	接到的投诉数目	
	《守则》涵盖的机构	《守则》涵盖范围以外的机构#
2012/13	62*	–
2013/14	78	–
2014/15	46*	9
2015/16	60*	6
2016/17	72	13

* 所列数字包括在该年度并未列为涉及《守则》的个案（2012/13年度有三宗，2014/15年度有一宗，以及2015/16年度有两宗），而是在随后的年度终结个案时才归入此类。

这类投诉个案的数字自2014/15年度才开始作统计。

以主动调查方式审研的课题

4.17　在本年度，我们就公共行政在体制上的多方面问题完成了11项主动调查，并在新闻发布会上公布了其中九项的调查结果。以下简述这九项调查的梗概，调查报告摘要则载于**附件6**。至于其余两项主动调查，我们已把调查报告全文上载于公署网页，并同时发出新闻稿向市民公布结果。

政府的树木管理制度及工作



4.18　政府在作出移除树木的决定时须平衡公众安全及保育问题。这项主动调查旨在探究政府的树木管理制度和工作方法，重点在于政府保障公众安全方面的工作状况及成效。我们的调查发现政府在相关问题上有五大不足之处，包括在公务员体制内并无一个专责管理树木的职系；发展局辖下树木管理办事处（「树木办」）需加强监察其他政府部门执行树木管理职责时的表现；树木办未能有效监察各部门如何跟进公众投诉／举报；对私人土地上树木之管理无法可依、规管有限，以及有需要就树木管理立法。本署向发展局提出了11项改善建议。

政府对四棵石墙树的处理



4.19　二〇一五年八月七日，路政署以保障公众安全为由，移除般咸道一幅石墙上的四棵细叶榕树。在该四棵树被移除当天，民政事务总署（「民政总署」）辖下分区民政事务处仅知会数名区议员有关路政署移除树木的决定及理由，事件引起公众讨论和质疑。本署的调查结果显示路政署及民政总署的决定恰当合理。不过，我们仍建议民政总署就日后发生同类事件时须知会哪些人士订立明确指引，以免再引起不必要的质疑和异议。

海事处对海上事故调查报告的跟进机制



4.20　二〇一二年十月，南丫岛附近发生严重海上事故（「南丫事故」），其中一艘事涉船只后来被发现没有设置水密门，令船只于碰撞后入水并迅速沉没。其后，有传媒报道指于二〇〇〇年曾有政府船只因水密舱壁不密封而入水沉没，相关事故调查报告已建议海事处检查同类船只的水密舱壁。南丫事故的发生，令人质疑海事处一直以来有否全面落实海上事故调查报告的建议。

4.21 本署的调查发现，海事处以往在跟进事故报告建议方面采取自由放任的模式，有些个案在调查完成后多年一直没有作出任何跟进行动。这种差劣情况维持至二〇一三年六月，海事处因应审计署的批评设立电脑资料库，以监察落实海上事故调查报告建议的进度(「新机制」)。虽然如此，新机制尚有很多须予改善之处，因为海事处主要仍是依赖船公司和相关机构汇报建议的落实情况，而不会主动作进一步核实。我们向海事处提出了五项改善建议。

地政总署就非法占用政府土地及违反地契条款的个案之规范化制度



4.22 地政总署有法定权力，就非法占用政府土地(「占地」)及私人土地业主违反土地契约条款(「违契」)的情况，分别采取土地管制行动和执行契约条款行动。但事实上，地政总署容许「占地」及「违契」者藉着向该署申请短期租约或短期豁免地契条款，把违规情况规范化。而且，在审批有关申请期间，地政总署一般都会暂缓执管行动，以致邻近居民或会因违规情况持续而长期备受滋扰或承受不便。本署的调查发现，地政总署对「占地」及「违契」情况一直采取过于放任的态度，处理方法亦流于被动。规范化制度本身有欠周全，容易被滥用，违规者亦无须为所作出的违规行为付出代价。我们向地政总署提出了五项改善建议。

公众泳池／泳滩因救生员不足而须临时关闭的问题



4.23 近年来，康乐及文化事务署(「康文署」)辖下的泳池／泳滩因当值救生员不足而须局部甚或完全关闭的情况，有增加的趋势。暂停服务不但浪费公共设施和资源，亦为市民带来不便。虽然有时候游泳设施是因救生员发起工业行动而致局部或完全关闭，但在一般情况下，康文署有责任确保这些设施能有效运作。

4.24 本署的调查揭示康文署在管理泳池／泳滩方面有以下不足之处：(a)当有救生员因生病或其他原因而需临时放假时，该署动员救生员人手的能力不足；(b)监察职员放取病假的措施宽松，亦未能有效执行规管病假的《公务员事务规例》；(c)未有为因健康理由而只能担当较轻可工作的救生员订立明确的工作指引；(d)对上班迟到的救生员处理不当；(e)未有为新入职救生员订立清晰的入职培训要求，以致影响人手调派；以及(f)与救生员工会的沟通不足。本署向康文署提出了12项改善建议。

教育局对幼稚园收取报名费的监管

4.25 根据教育局公布的资料，全港有36间幼稚园获该局批准收取超逾40元上限的报名费。该局表示在批准幼稚园收取超限报名费前，均有考虑校方提出的理据。然而，本署的调查发现，教育局并没有就审批幼稚园收取超限报名费的申请订定具体准则，亦未有查核幼稚园有否巧立名目藉着收取报名费牟利。本署向教育局提出了五项改善建议。

政府对为行动困难人士提供「特别交通服务」的监管



4.26 在二〇一三年，全港约有320,500名行动困难人士，占整体人口约4.5%。虽然现时有部分公共交通工具已提供无障碍设施供肢体弱能人士使用，但对于一些因身体障碍而未能使用公共交通工具的残疾人士而言，「特别交通服务」十分重要。康复咨询委员会早在二〇〇七年已制订了《香港康复计划方案》(「《方案》」)，为残疾人士融入社会定下政策目标，当中包括建议政府为未能使用公共交通工具的人士提供「特别交通服务」。

4.27 完成调查后，本署发现「特别交通服务」的供应远远落后于需求，以致每年有逾万宗预约未获安排服务，而残疾人士亦必须提早很久预约服务。有些人因而无奈地光顾无牌复康车辆，但乘客的安全及利益是否受到充分保障，存在很大疑问。

4.28 本署的调查亦发现，有关政策本身及执行上均有不足之处：负责制定政策的劳工及福利局(「劳福局」)没有认真评估「特别交通服务」的需求，也没有就提供服务订定目标水平及全面统筹「特别交通服务」资源的有效运用。另一方面，运输署作为监察「特别交通服务」当中的「复康巴士」及其他公共交通服务的表现的执行部门，可是却没有积极推动引入可供轮椅上落的士及小巴。劳福局及运输署均称打击无牌复康车辆的问题不属其职责范围，而政府在落实《方案》的态度亦欠积极。本署向政府提出了11项改善建议。

教育局对提供非本地高等及专业教育课程的机构之监管



4.29 本署留意到传媒报道，有不法的非本地高等及专业教育课程主办者涉嫌串通学员造假，令他们可以提早取得学术或专业资格，又或不必按照规定完成所有课程，遂决定展开主动调查，以审研教育局监管非本地课程的机制。本署的调查发现教育局虽已获法例授予相关权力，但从没有定期视察非本地课程主办者的处所，亦没有制定任何监管程序以防范主办者串通学员造假，令学员无须按照规定完成所有课程，便可以取得学术或专业资格。本署向教育局提出了三项改善建议。

房屋署对公屋租户在单位内进行违规改动的跟进机制



4.30 根据公屋租约条款，租户未经房屋署书面批准，不得拆除单位内原有的固定装置或设备，亦不得损坏、改动或干扰任何室内的固定装置或其他设备。上述规定旨在确保楼宇结构安全，同时鼓励租户善用

原有的固定装置及设备。本署从接到的投诉发现，房屋署没有妥善跟进租户违规改动单位的个案，因此展开主动调查。

4.31 本署的调查发现，房屋署已因应我们就一宗类似性质的投诉个案完成全面调查时提出的建议，在二〇一六年八月就处理违规改动单位的个案制定新机制（「新机制」）。在二〇一六年八月前适用的旧机制（「旧机制」）存在不少问题，包括房屋署延误采取跟进行动、职员不按既定程序办事，以及高层管理人员缺乏监察。在新机制下，房屋署已堵塞旧机制中若干漏洞，但新机制同时把原本不会获批改动的某些固定装置重新分类为可以经申请而获得批准改动的项目，此举或会令公屋单位渗水问题的风险增加。本署敦促房屋署定期检讨新机制的成效，并在有需要时进一步修订相关指引。本署向房屋署提出了九项改善措施。

投诉人或部门的异议



重新评审个案

4.32 本署接到的所有投诉，均会先进行评审，以决定根据《申诉专员条例》的规定是否可以或应该受理。假如投诉事项属于本署受法例所限不得调查，又或是基于其他原因而不适宜由本署跟进，我们不会受理。投诉人若不同意我们的决定，可以要求本署重新评审其个案。

4.33 本年度内，我们接到共254宗重新评审个案的要求，并就其中152宗重新展开查讯。

覆检个案

4.34 投诉人有时会不满意我们的调查结果或就投诉事项所作的结论，而要求本署覆检其个案。假如投诉人能够提出重要的新资料或论据，本署会就个案进行覆检。

4.35 在本年度，本署接到共67宗覆检个案的要求。我们否决了当中的34宗，并就33宗进行覆检。在完成覆检后，本人改变了对三宗个案的决定，对其余30宗个案则维持原来的决定。详情参见**图表4d**。



图表4d

覆检个案结果

理由 / 结果	新证据		新观点		不在本署职权范围内	合计
	有	没有	有	没有		
改变决定	1	–	2	–	–	3
维持决定	–	30	–	–	–	30
						33

司法覆核及诉讼

4.36 投诉人假如不满意本人的决定，除了可要求本人覆检其个案之外，亦可以向法院提出司法覆核。在本年度，有一名投诉人指称入境事务处无理批准其妻子提出的申请，在证明文件不足的情况下向其子女发出回港证，本署经调查后认为其投诉不成立。投诉人其后就本人的决定申请司法覆核，法官在审阅申请文件后于二〇一七年二月驳回其申请。

不易处理的投诉人行为

4.37 对所有日常工作涉及处理投诉的机构而言，不易处理的投诉人行为往往是一项挑战。在本年度，有投诉人再三要求本署覆检其投诉个案，即使我们已多番详细解释调查所得及结论所基于的理据，他们总是不愿接受。有些投诉人会持续向本署发送大量文件资料，或致电本署的个案主任进行冗长对话，又或者对每一名曾经处理其个案的职员都作出投诉。本署会按既定程序处理这些要求。当我们认为已给予这些投诉人充分回应，便会适时中止与他们的联络，以免过度耗费本署职员的时间及资源，妨碍我们为其他投诉人提供服务及处理其他职务。

机构的回复时间

4.38 在本年度，偶尔仍有一些机构需要较长时间回复我们的查讯，并且多次要求延期。本署明白机构有时须就某些个案在政府内部进行广泛咨询，包括征询法律意见，才能向本署作出恰当回复。在另一些个案中，机构或许在拟备回复时遇到困难。为加快查讯过程，本署会与所涉机构的高层管理人员会面，探讨个案的重点问题。这类会面效果良好，有助相关机构尽早回复本署。



综述

4.39 本署的调查工作及建议有助推动政府部门及公营机构在多方面改善行政措施，不但提升公共行政质素，亦为市民提供更优良的服务，令我们深感欣慰。本署亦留意到，有政府部门及公营机构已因应本署在终结个案调查时所提出的建议，加强有关《公开资料守则》的公职人员培训，但尚有不少部门及机构未能充分重视提升管治的透明度。事实上，本署近年接到涉及公开资料的个案，不论是投诉《守则》所涵盖的政府部门或机构，还是《守则》涵盖范围以外的公营机构，均有上升趋势。本署认为，政府当务之急是加快进行为资讯自由立法的工作。

4.40 本署致力提倡以调解方式排解纠纷，在本年度继续取得成果。有更高比例的个案得以在较短时间内以调解终结，而且有更多机构表示愿意参与调解，甚至视为首选的解决投诉方式。

4.41 本年度内，我们调拨更多资源进行主动调查工作，完成的调查数目较去年多出三项。我们的主动调查工作一直备受传媒关注，获得广泛报道及专题评论。

4.42 一如以往，本署定会努力不懈，争取更理想的成果，同时提升工作效率。我们期望市民大众继续支持本署的工作，并得到政府部门及公营机构的衷诚合作。



内部行政

人手编制

5.1　公署继续按基本入职职级招聘大学毕业生加入为助理调查主任，及早对他们进行内部培训，并提供清晰的职业发展前途。这项策略已经初见成效。本署致力培养的调查人员，已逐渐形成一支干练的团队。一如过往，我们亦有聘请具丰富公共行政经验的临时调查人员，分担常规人员的工作，以应付一些专责项目的职务。

5.2　在本年度，我们通过内部晋升和公开招聘委聘了共七名调查人员，当中包括三名调查主任及四名助理调查主任。本署的组织图载于**附件11**。

职员培训

5.3　为协助职员掌握所需技能，以便更有效地执行职务和提高效率，本署继续加强培训课程的内容。除在本署内部举办职业训练工作坊外，我们亦支持职员参与外间的培训课程。

5.4　在本年度，署方为新招聘的人员先后安排了两次入职简介课程，以便他们尽快熟习新环境和投入工作。



入职简介课程

5.5　公署致力推广调解服务，以处理合适的投诉个案和排解纠纷。因此，我们特别为调查人员举办调解及处理投诉工作坊，阐述有关各种调解理论、技巧及实务的最新资讯。此外，我们亦为调查人员及其他职员举办英文写作技巧工作坊，藉以提高他们的英语运用水平，在撰写报告及其他公函时更加得心应手。



调解工作坊

图表5a

人手编制

职员类别	截至2015年3月31日	截至2016年3月31日	截至2017年3月31日
首长级人员	4	4	4
调查人员	63	65	65
行政及支援人员	49	51	51
总编制人数	**116**	**120**	**120**

5.6 政府档案处应邀到本署，为本署人员作简介和讲解有关档案管理的最新作业方法，以及如何处理分类存档的工作。我们亦支持员工参加软件应用训练课程，掌握设计视像以增强简报内容。

5.7 为扩阔本署人员的视野，让他们更深入认识不同国家和地区在处理投诉方面的最佳实务方法，公署安排了多名职员出席两个分别由澳洲及新西兰申诉专员协会和国际申诉专员协会主办的大型会议，前者于二〇一六年五月在墨尔本举行，而后者则于同年十一月在曼谷举行。



国际申诉专员协会全球会议

职业安全及健康

5.8 本年度内，公署继续推行雇员支援计划，为员工提供所需的指导和辅导，鼓励他们在个人及专业方面提升效率，并在工作与生活之间取得平衡。我们先后举办了两次健康讲座和工作坊，向员工讲解处理压力及保持身心健康的要诀和技巧。

5.9 本署十分重视为员工提供健康舒适的工作环境。我们自二〇一四年起参与「办公室及公众场所室内空气质素检定计划」，并持续取得「良好级」检定证书。



健康讲座和工作坊

对本署的投诉

5.10 在本年度，我们完成了共46宗市民对本署的投诉，内容涉及职员态度或工作程序，又或两者都涉及。在这些投诉个案中，有四宗经本署调查后认为投诉部分成立。署方已因应每宗投诉为有关的职员提供适当辅导。

5.11 在对本署的投诉当中，超过60%是由于投诉人不满意本署就其投诉政府部门或公营机构所作的结论和决定。这些反应基本上是针对本署的调查结果，而非关乎本署调查工作的质素。无论如何，我们有既定覆检机制以覆检调查结果，假如认为有充分理据对个案进行重新评审或覆检，定会再作查讯。然而，我们会以非常认真的态度看待投诉，视每宗投诉为一个机会，让我们重新审视工作程序和改善办事方式。

图表5b

2016/17年度完成的对本署的投诉

分类	已终结的投诉个案数目	百分比
成立	0	0.0%
部分成立	4	8.7%
不成立	42	91.3%
总计	**46**	**100.0%**

宣传推广及对外关系

6.1　公署向来十分注重宣传推广工作。在本年度，我们更积极地运用社交网站及网上媒体接触各持份者，同时亦继续透过传统大众传媒及各种推广活动，加深市民对本署的认识。

公众教育及宣传

电视单元剧

6.2　根据法例，本署必须把投诉资料保密。然而基于公众利益，申诉专员有权以不披露个案所涉人士身份的方式，公布调查结果。为了加强公众对公署工作的认识，我们与香港电台合作，选取了多宗具代表性的个案为题材，以深入浅出的戏剧手法改编并摄制一辑共五集的电视单元剧《申诉五分钟》，自二〇一六年四月起在本地电视台、社交网络平台及公共交通工具等不同媒体上播放。此外，我们亦在社交网络平台上发放宣传广告，以提高剧集的网上收视率，效果令人鼓舞。本署将会再接再厉，制作全新一辑共八集的30分钟单元剧，定于二〇一七年四月开始播出。本署的所有电视剧集均可在公署网站上点播重温。



《申诉五分钟》启播礼

广告宣传活动

6.3　本署以「推卸无理 • 申诉有道」作为标语口号的电视广告宣传片自推出以来，市民的反应十分理想，因此我们决定继续透过电视及电台播放相关广告，借用「太极」这种传统中国武术运动（俗称「耍太极」）为比喻，向市民传达本署的信息。



「推卸无理 • 申诉有道」推广计划

新闻发布会及与传媒的联系

6.4　在年度内，本人主持了共四次新闻发布会，先后公布八项主动调查的报告及两宗投诉个案的调查结果。另外，我们亦发出新闻稿，公布了另外两项主动调查的报告，并宣布展开四项主动调查，邀请市民就相关课题发表意见。



新闻发布会

6.5　除了召开新闻发布会外，本人亦多次接受传媒访问，阐述申诉专员的工作，让市民更加了解本署的角色和职权范围。



申诉专员与传媒茶叙



公署成为独立法定机构十五周年纪念



接受电台专访

图表6a

新闻发布会及与传媒的联系	
2016年4月20日	《申诉五分钟》启播礼
2016年5月12日	宣布就教育局对幼稚园收取报名费的监管展开主动调查
2016年5月31日	宣布就房屋署对公屋租户在单位进行违规改动的跟进机制展开主动调查
2016年6月14日	公布以下三项主动调查的结果： i) 海事处对海上事故调查报告所作建议的跟进机制 ii) 政府的树木管理制度及工作 iii) 政府对于般咸道四棵石墙树的处理
2016年6月28日	公布有关政府就公营骨灰龛供应不足的跟进的主动调查结果
2016年7月12日	传媒茶叙：《二〇一六年年报》简介
2016年7月23日	接受电台访问，谈论本署的工作
2016年8月4日	宣布就社会福利署为有精神健康问题人士、其家人、照顾者及邻居提供的支援服务展开主动调查
2016年9月13日	公布以下两项主动调查的结果： i) 地政总署就非法占用政府土地及违反地契条款的个案之规范化制度 ii) 康乐及文化事务署公众泳池／泳滩因救生员不足而须临时关闭的问题
2016年11月16日	宣布就政府对私人土地堆填及倾倒废物活动的规管展开主动调查
2016年12月19日	公布以下调查结果： i) 有关教育局对幼稚园收取报名费的监管的主动调查 ii) 有关屋宇署就清拆命令的跟进欠妥善的两宗投诉个案的全面调查
2017年1月19日	公布有关公共屋邨展示宣传品的安排的主动调查结果
2017年2月2及9日	接受电台访问，谈论本署的角色和职权范围，并分享个案调查所得
2017年3月9日	公布以下两项主动调查的结果： i) 教育局对提供非本地高等及专业教育课程的机构之监管 ii) 政府对为行动困难人士提供「特别交通服务」的监管

为政府部门及公营机构举办讲座

6.6　条例附表所列的政府部门及公营机构都是我们重要的持份者，本署在年度内举办了共十次外展讲座，向公职人员讲解本署的工作范围，并分享处理投诉的经验。



为政府部门举办讲座

与专业人士、社区领袖等合作

顾问及太平绅士

6.7　我们在工作上时常遇到某些专业或技术性问题；有赖本署顾问的大力支持，提供专家意见，令这些问题迎刃而解。另外，参与「太平绅士协助推广计划」的太平绅士亦继续透过他们广阔的网络，协助推广本署的工作。二〇一六年六月，我们特别为顾问及太平绅士举办了一次「电子道路收费计划」研讨会，由运输署的代表担任讲者。在研讨会上，顾问及太平绅士都热烈地分享了对有关计划的意见。

立法会议员

6.8　每年，申诉专员都会与立法会议员会面，简述本署最新的工作概况及听取议员的意见。本年度的会面于二〇一六年十二月二十一日举行，本人与出席的议员就多项公众关注的议题交换意见，取得了良好的成果。

申诉专员嘉许奖

6.9　本年度正是申诉专员嘉许奖设立二十周年。公署每年颁发此奖项予政府部门／公营机构及公职人员，表扬他们在处理投诉和服务市民方面的出色表现。法律援助署获颁本年度大奖，其余两个获奖机构为强制性公积金计划管理局及运输署；另有37位公职人员获奖。本年度的颁奖典礼于二〇一六年十月二十七日举行，共有超过200人出席盛会，与所有得奖者分享喜悦，并向他们致以热烈祝贺。



「电子道路收费计划」研讨会



申诉专员嘉许奖颁奖典礼

图表6b

二〇一六年得奖机构一览
法律援助署(大奖)
强制性公积金计划管理局
运输署

图表6c

二〇一六年得奖公职人员一览	
机构	得奖人数
效率促进组1823	1
机场管理局	2
屋宇署	1
土木工程拓展署	1
公司注册处	1
消费者委员会	2
惩教署	1
香港海关	1
渠务署	2
机电工程署	2
地产代理监管局	2
消防处	2
食物环境卫生署	1
路政署	2
民政事务总署	1
香港考试及评核局	1
医院管理局	2
入境事务处	2
土地注册处	1
强制性公积金计划管理局	2
邮政署	2
社会福利署	1
水务署	2
在职家庭及学生资助事务处	2

与海外及内地机构的联系

6.10 本署一向积极参与国际活动,以掌握世界各地申诉专员机构的发展。二〇一六年八月,本人以亚洲申诉专员协会名誉秘书长的身份,出席在鞑靼斯坦喀山举行的会员大会暨常务理事会会议,并于会上发表以「推行公众电子服务的经验」为主题的演讲。



亚洲申诉专员协会在鞑靼斯坦喀山举行常务理事会会议

6.11 二〇一六年五月,本人出席在澳洲墨尔本举行的两个会议,分别是澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议,以及澳洲及新西兰申诉专员协会会议,本人并在会上以「与持份者建立关系」为题发言。同年十一月,本人率领同事前赴曼谷出席国际申诉专员协会的常务理事会会议、会员大会暨全球会议,并发表以「香港申诉专员制度的演进」为主题的演讲。此外,本人亦非常荣幸,在会议上获选为国际申诉专员协会(澳大利西亚暨太平洋区)的区域理事长。



在墨尔本举行的澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议和澳洲及新西兰申诉专员协会会议



国际申诉专员协会在曼谷举行常务理事会会议、会员大会暨全球会议

6.12　我们一向乐意接待本港和来自内地及海外不同国家和地区的访客，藉此交流在公共行政方面的经验。过去一年，我们接待了22个到访本署的代表团。本年度的访客一览表载于**附件13**。



伊朗驻港总领事Mehdi Fakheri博士到访本署



上海市司法局副局长王协先生到访本署

前瞻

6.13　现代社会瞬息万变，崭新的科技与通讯模式不断涌现，我们会继续以富创意和更灵活的方式宣传推广本署的工作，期望能够尽量扩阔与各个层面的接触，让市民大众都能共同参与，实现公署的理想和使命。



《申诉II》剧集的海报


HELLO
WEEKEND

全年活动一览



新闻发布会 （2016年9月13日）



与传媒茶叙 （2016年7月12日）



新闻发布会 （2016年12月19日）



新闻发布会 （2016年6月14日）



《申诉五分钟》启播礼 （2016年4月20日）



本署的调查主任为社会福利署举办外展讲座（2016年11月28日）



为顾问及太平绅士举办的研讨会
（2016年6月21日）



申诉专员以亚洲申诉专员协会名誉秘书长的身份，
出席该协会在鞑靼斯坦喀山举行的会员大会暨常务理事会会议
（2016年8月10至11日）



申诉专员在香港中华总商会午餐会上演讲
（2016年6月10日）



申诉专员出席在墨尔本举行的澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议
（2016年5月3日）



澳洲维多利亚州申诉专员Deborah Glass女士
到访本署（2016年7月29日）



中联办法律部部长王振民先生到访本署
（2016年6月29日）





二〇一六年申诉专员嘉许奖颁奖典礼
（2016年10月27日）

接受电台专访
（2017年2月2日）



申诉专员出席国际申诉专员协会
在曼谷举办的全球会议。她在常务理事会会议上
获选为该协会（澳大利西亚暨太平洋区）区域理事长
（2016年11月17至19日）



申诉专员为五旬节中学毕业典礼担任主礼嘉宾并致词
（2016年5月28日）

附件



《申诉专员条例》附表所列机构一览



条例（第397章）附表1第I部所列机构中英文名称及简称

	中文名称	英文名称	简称
1.	九广铁路公司	Kowloon-Canton Railway Corporation	KCRC
2.	入境事务处	Immigration Department	Imm D
3.	土木工程拓展署	Civil Engineering and Development Department	CEDD
4.	土地注册处	Land Registry	LR
5.	大学教育资助委员会秘书处	University Grants Committee, Secretariat	UGC
6.	工业贸易署	Trade and Industry Department	TID
7.	公司注册处	Companies Registry	CR
8.	公务及司法人员薪俸及服务条件咨询委员会联合秘书处	Joint Secretariat for the Advisory Bodies on Civil Service and Judicial Salaries and Conditions of Service	JSSCS
9.	水务署	Water Supplies Department	WSD

	中文名称	英文名称	简称
10.	司法机构政务长辖下所有法院与审裁处的登记处及行政办事处	All registries and administrative offices of courts and tribunals for which the Judiciary Administrator has responsibility	JA
11.	市区重建局	Urban Renewal Authority	URA
12.	平等机会委员会	Equal Opportunities Commission	EOC
13.	民政事务总署	Home Affairs Department	HAD
14.	民航处	Civil Aviation Department	CAD
15.	民众安全服务处（政府部门）	Civil Aid Service (Government department)	CAS
16.	民众安全服务队	Civil Aid Service	CAS
17.	立法会秘书处	Legislative Council Secretariat	LCS
18.	地政总署	Lands Department	Lands D
19.	地产代理监管局	Estate Agents Authority	EAA
20.	在职家庭及学生资助事务处	Working Family and Student Financial Assistance Agency	WFSFAA
21.	行政长官办公室总务室	General Office of the Chief Executive's Office	GOCEO
22.	西九文化区管理局	West Kowloon Cultural District Authority	WKCDA
23.	投资推广署	Invest Hong Kong	Invest HK
24.	社会福利署	Social Welfare Department	SWD
25.	房屋署	Housing Department	HD
26.	法律援助署	Legal Aid Department	LAD
27.	物业管理业监管局	Property Management Services Authority	PMSA
28.	知识产权署	Intellectual Property Department	IPD
29.	屋宇署	Buildings Department	BD
30.	建筑署	Architectural Services Department	Arch SD
31.	律政司	Department of Justice	D of J
32.	政府化验所	Government Laboratory	Govt Lab
33.	政府物流服务署	Government Logistics Department	GLD
34.	政府飞行服务队	Government Flying Service	GFS

	中文名称	英文名称	简称
35.	政府产业署	Government Property Agency	GPA
36.	政府统计处	Census and Statistics Department	C & SD
37.	政府新闻处	Information Services Department	ISD
	政府总部	Government Secretariat	GS
38.	– 公务员事务局	– Civil Service Bureau	CSB
39.	– 民政事务局	– Home Affairs Bureau	HAB
40.	– 保安局	– Security Bureau	SB
41.	– 政制及内地事务局	– Constitutional and Mainland Affairs Bureau	CMAB
42.	– 政务司司长私人办公室	– Chief Secretary for Administration’s Private Office	CSAPO
43.	– 政务司司长办公室	– Chief Secretary for Administration’s Office	CS
44.	– 食物及卫生局	– Food and Health Bureau	FHB
45.	– 财政司司长私人办公室	– Financial Secretary’s Private Office	FSPO
46.	– 财政司司长办公室	– Financial Secretary’s Office	FS OFF
47.	– 财经事务及库务局	– Financial Services and the Treasury Bureau	FSTB
48.	– 商务及经济发展局	– Commerce and Economic Development Bureau	CEDB
49.	– 教育局	– Education Bureau	EDB
50.	– 劳工及福利局	– Labour and Welfare Bureau	LWB
51.	– 发展局	– Development Bureau	DEVB
52.	– 创新及科技局	– Innovation and Technology Bureau	ITB
53.	– 运输及房屋局	– Transport and Housing Bureau	THB
54.	– 环境局	– Environment Bureau	ENB
55.	食物环境卫生署	Food and Environmental Hygiene Department	FEHD
56.	香港天文台	Hong Kong Observatory	HKO
57.	香港考试及评核局	The Hong Kong Examinations and Assessment Authority	HKEAA
58.	香港房屋协会	Hong Kong Housing Society	HKHS
59.	香港房屋委员会	Hong Kong Housing Authority	HKHA
60.	香港金融管理局	Hong Kong Monetary Authority	HKMA
61.	香港海关	Customs and Excise Department	C&ED

	中文名称	英文名称	简称
62.	香港电台	Radio Television Hong Kong	RTHK
63.	香港艺术发展局	Hong Kong Arts Development Council	HKADC
64.	香港体育学院有限公司	Hong Kong Sports Institute Limited	HKSIL
65.	个人资料私隐专员	Privacy Commissioner for Personal Data	PCPD
66.	差饷物业估价署	Rating and Valuation Department	RVD
67.	库务署	Treasury	Try
68.	消防处	Fire Services Department	FSD
69.	消费者委员会	Consumer Council	CC
70.	海事处	Marine Department	MD
71.	破产管理署	Official Receiver's Office	ORO
72.	财务汇报局	Financial Reporting Council	FRC
73.	康乐及文化事务署	Leisure and Cultural Services Department	LCSD
74.	强制性公积金计划管理局	Mandatory Provident Fund Schemes Authority	MPFA
75.	规划署	Planning Department	Plan D
76.	通讯事务管理局办公室	Office of the Communications Authority	OFCA
77.	劳工处	Labour Department	LD
78.	渠务署	Drainage Services Department	DSD
79.	税务局	Inland Revenue Department	IRD
80.	邮政署	Post Office	PO
81.	路政署	Highways Department	Hy D
82.	运输署	Transport Department	TD
83.	雇员再培训局	Employees Retraining Board	ERB
84.	渔农自然护理署	Agriculture, Fisheries and Conservation Department	AFCD
85.	审计署	Audit Commission	Aud
86.	机场管理局	Airport Authority	AA
87.	机电工程署	Electrical and Mechanical Services Department	E & MSD
88.	卫生署	Department of Health	DH
89.	选举事务处	Registration and Electoral Office	REO

	中文名称	英文名称	简称
90.	环境保护署	Environmental Protection Department	EPD
91.	职业训练局	Vocational Training Council	VTC
92.	医院管理局	Hospital Authority	HA
93.	医疗辅助队（政府部门）	Auxiliary Medical Service (Government department)	AMS
94.	医疗辅助队	Auxiliary Medical Service	AMS
95.	惩教署	Correctional Services Department	CSD
96.	证券及期货事务监察委员会	Securities and Futures Commission	SFC
97.	竞争事务委员会	Competition Commission	Com C

条例（第397章）附表1第II部所列机构中英文名称及简称

	中文名称	英文名称	简称
1.	公务员叙用委员会秘书处	Secretariat of the Public Service Commission	PSC
2.	香港辅助警察队	Hong Kong Auxiliary Police Force	HKAPF
3.	香港警务处	Hong Kong Police Force	HKPF
4.	廉政公署	Independent Commission Against Corruption	ICAC

对投诉不予跟进或不展开调查的情况



不受申诉专员调查的行动 –
香港法例第397章附表2

1. 保安、防卫或国际关系
2. 法律程序或检控任何人的决定
3. 行政长官行使权力赦免罪犯
4. 合约或商业交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府颁授勋衔、奖赏或特权
7. 行政长官亲自作出的行动
8. 有关施加或更改土地权益条款的决定
9. 与《香港公司收购、合并及股份回购守则》有关的行动
10. 香港警务处或廉政公署就防止及调查任何罪行而采取的行动

调查投诉的限制 –
香港法例第397章第10(1)条

1. 投诉人对投诉事项已知悉超过两年
2. 投诉由匿名者提出
3. 投诉人无从识别或下落不明
4. 投诉并非由感到受屈的人士或适当代表提出
5. 投诉人及投诉事项与香港并无任何关系
6. 投诉人有权利根据法律程序（司法覆核除外）提出上诉或寻求补救办法

申诉专员可决定不展开调查的情况 –
香港法例第397章第10(2)条

1. 以前曾调查性质相近的投诉，而结果显示并无行政失当之处
2. 投诉关乎微不足道的事
3. 投诉事属琐屑无聊、无理取闹或非真诚作出
4. 因其他理由而无须调查



统计图表

附件3.1	个案数字
附件3.2	接到的查询／投诉数目
附件3.3	已处理的投诉个案性质
附件3.4	接到的查询／投诉分布情况
附件3.5	已完成的投诉个案分布情况
附件3.6	已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构
附件3.7	经全面调查后终结的投诉个案结果
附件3.8	经全面调查后确定的行政失当类别
附件3.9	以查讯方式终结的投诉个案结果
附件3.10	履行服务承诺的统计数字



个案数字

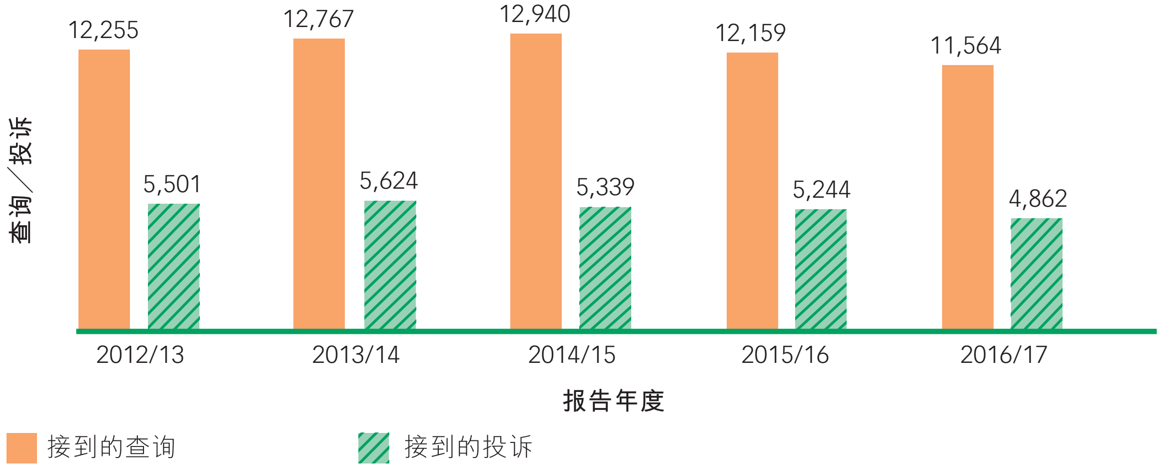
	报告年度[1]				
	12/13	**13/14**	**14/15**	**15/16**	**16/17**
查询	**12,255**	**12,767**	**12,940**	**12,159**	**11,564**
投诉					
(a) 须处理的投诉个案	**6,349**	**6,572**	**6,241**	**6,112**	**5,732**
– 接到的投诉	5,501[238]	5,624[398]	5,339[428]	5,244[213]	4,862[74]
– 由上年度转入	848	948	902	868	870
(b) 已完成的投诉个案	**5,401[235]**	**5,670[367]**	**5,373[472]**	**5,242[224]**	**4,974[74]**
已跟进并终结					
– 经查讯后终结[2]	2,383[196]	2,605[36]	2,573[78]	2,740[175]	2,556[16]
– 经全面调查后终结[3]	169	321[12]	314[125]	226[30]	218[24]
– 经调解后终结[4]	22	38	138	134	133
经评审并终结					
– 缺乏充分理据跟进[5]	1,908[32]	1,432[192]	1,091[1]	1,187[4]	1,102
– 受条例所限不得调查[6]	919[7]	1,274[127]	1,257[268]	955[15]	965[34]
(c) 已完成的投诉个案百分比 = (b) / (a)	**85.1%**	**86.3%**	**86.1%**	**85.8%**	**86.8%**
(d) 转拨下年度 = (a) – (b)	**948**	**902**	**868**	**870**	**758**
已完成的主动调查数目	**6**	**6**	**7**	**8**	**11**

注 1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
注 2. 根据《申诉专员条例》第11A条跟进的一般性质的个案。
注 3. 根据《申诉专员条例》第12条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。
注 4. 根据《申诉专员条例》第11B条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。
注 5. 基于缺乏表面证据、所涉机构正采取行动或投诉人只是表达意见等原因而不予跟进，并已终结的个案。
注 6. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查。
[ ] 表示属于同类主题投诉个案的数目。

– 有关上表使用的词汇的详细定义，请参阅「用语词汇」。

– 附件3.2 –

接到的查询／投诉数目



– 附件3.3 –

已处理的投诉个案性质



- 33.8% 出错、意见／决定错误
- 14.3% 监管不力
- 12.9% 延误／没有采取行动
- 11.0% 其他（例如：投诉内容欠清晰、一般的批评或意见）
- 8.4% 没有回应／答复投诉或查询
- 4.3% 程序不妥
- 3.6% 职员态度欠佳（例如：无礼、不乐意提供协助）
- 3.6% 不按程序办事
- 3.5% 办事疏忽、有缺失遗漏的情况
- 3.3% 厚此薄彼、处事不公
- 1.3% 滥用职权

接到的查询╱投诉分布情况

（所涉机构按英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称详载于附件1。）

机构		查询数目	投诉数目
渔农自然护理署	(AFCD)	40	60[18]
机场管理局	(AA)	29	18
建筑署	(Arch SD)	11	15
审计署	(Aud)	2	2
医疗辅助队	(AMS)	2	4
屋宇署	(BD)	340	288
政府统计处	(C & SD)	9	2
民众安全服务处	(CAS)	4	2
民航处	(CAD)	8	8
土木工程拓展署	(CEDD)	8	8
公司注册处	(CR)	13	14
竞争事务委员会	(Com C)	3	2
消费者委员会	(CC)	32	16
惩教署	(CSD)	41	63
香港海关	(C&ED)	59	52
卫生署	(DH)	70	82
律政司	(D of J)	24	25
渠务署	(DSD)	22	22
机电工程署	(E & MSD)	20	23
雇员再培训局	(ERB)	22	10
环境保护署	(EPD)	60	60
平等机会委员会	(EOC)	48	31
地产代理监管局	(EAA)	14	12
消防处	(FSD)	56	44
食物环境卫生署	(FEHD)	599	603[2]
行政长官办公室总务室	(GOCEO)	8	7
政府物流服务署	(GLD)	4	2
政府产业署	(GPA)	3	5
政府总部	(GS)		
– 政务司司长办公室	(CS)	74	54
– 公务员事务局	(CSB)	12	10
– 商务及经济发展局	(CEDB)	14	7

机构		查询数目	投诉数目
– 政制及内地事务局	(CMAB)	2	1
– 发展局	(DEVB)	10	10
– 教育局	(EDB)	103	97[1]
– 环境局	(ENB)	3	1
– 财政司司长办公室	(FS OFF)	2	1
– 财经事务及库务局	(FSTB)	6	8
– 食物及卫生局	(FHB)	4	14
– 民政事务局	(HAB)	5	10
– 创新及科技局	(ITB)	2	3
– 劳工及福利局	(LWB)	5	5
– 保安局	(SB)	14	6
– 运输及房屋局	(THB)	11	17
路政署	(Hy D)	58	74
民政事务总署	(HAD)	103	93
香港艺术发展局	(HKADC)	3	2
香港考试及评核局	(HKEAA)	14	14
香港房屋委员会	(HKHA)	33	13
香港房屋协会	(HKHS)	40	29
香港金融管理局	(HKMA)	50	35
香港天文台	(HKO)	6	5
香港警务处	(HKPF)	313	122
香港体育学院有限公司	(HKSIL)	1	2
医院管理局	(HA)	357	185
房屋署	(HD)	851	570
入境事务处	(Imm D)	146	108
廉政公署	(ICAC)	17	4
政府新闻处	(ISD)	0	4
税务局	(IRD)	103	63
知识产权署	(IPD)	3	3
司法机构政务长	(JA)	80	31
九广铁路公司	(KCRC)	0	1
劳工处	(LD)	132	64

机构		查询数目	投诉数目
土地注册处	(LR)	16	9
地政总署	(Lands D)	262	274[2]
法律援助署	(LAD)	105	62
立法会秘书处	(LCS)	4	3
康乐及文化事务署	(LCSD)	190	190
强制性公积金计划管理局	(MPFA)	27	18
海事处	(MD)	17	14
通讯事务管理局办公室	(OFCA)	14	20
破产管理署	(ORO)	29	21
规划署	(Plan D)	12	31[6]
邮政署	(PO)	122	89
个人资料私隐专员	(PCPD)	23	18
香港电台	(RTHK)	14	13
差饷物业估价署	(RVD)	29	22
选举事务处	(REO)	26	26[4]
证券及期货事务监察委员会	(SFC)	11	15
社会福利署	(SWD)	394	178
工业贸易署	(TID)	2	2
运输署	(TD)	175	245[41]
库务署	(Try)	10	7
大学教育资助委员会秘书处	(UGC)	1	2
市区重建局	(URA)	14	8
职业训练局	(VTC)	25	8
水务署	(WSD)	146	92
西九文化区管理局	(WKCDA)	0	2
在职家庭及学生资助事务处	(WFSFAA)	48	29
合计		**5,844**	**4,544**

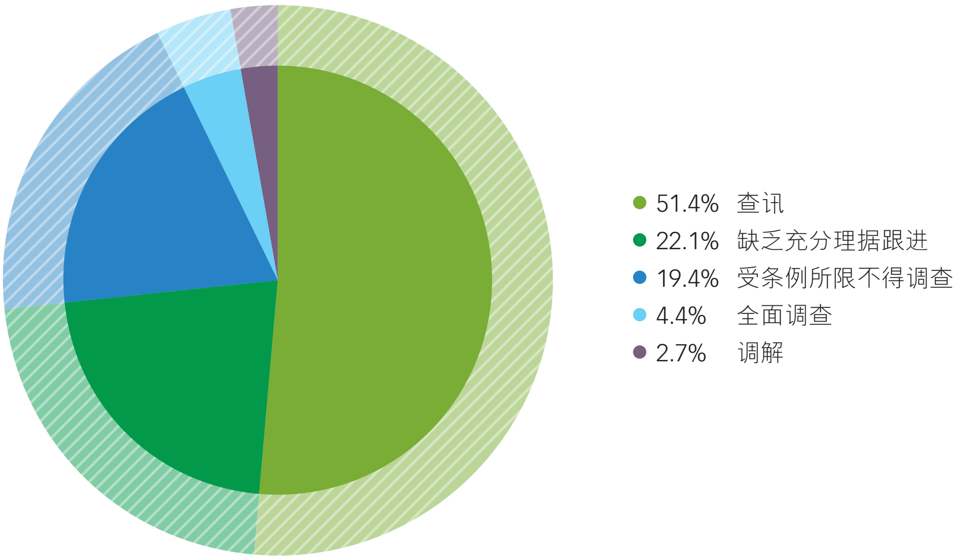
注 1. 附件3.1所列本署接到的查询及投诉总数，分别是11,564宗及4,862宗。这两项数字与附件3.4的数字有差别，是因为不属《申诉专员条例》附表1所列机构的查询／投诉数字，并无列入附件3.4内。

注 2. 《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内没有接到有关他们的查询／投诉的机构，并无列入本附件内。

[ ] 表示属于同类主题投诉个案的数目。

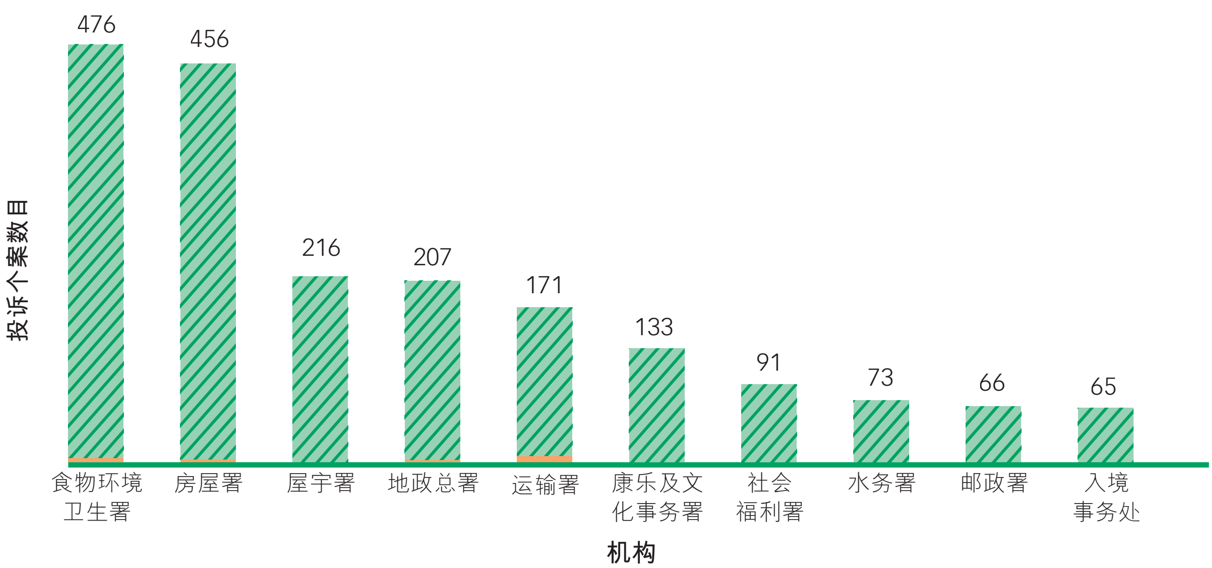
– 附件3.5 –

已完成的投诉个案分布情况：4,974宗



– 附件3.6 –

已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构



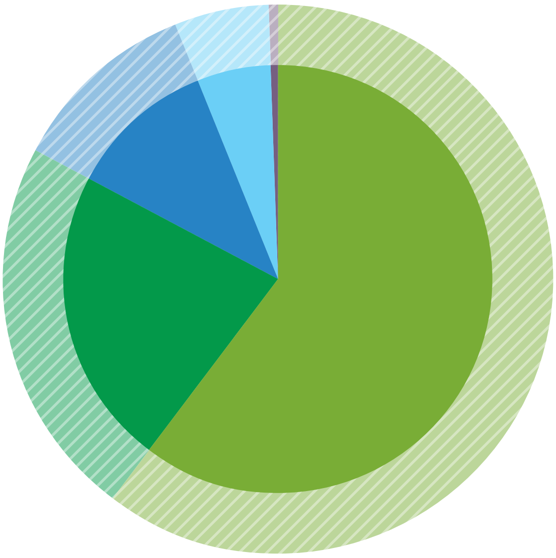
注 1. 「已跟进并终结的投诉个案」是指以查讯、全面调查或调解方式处理的个案。

注 2. 最多人投诉的十个机构占本署已跟进并终结的2,907宗投诉个案的67.2%。

注 3. ▬ 表示同类主题投诉。

– 附件3.7 –

经全面调查后终结的投诉个案结果：218宗



– 附件3.8 –

经全面调查后确定的行政失当类别



以查讯方式终结的投诉个案结果

（所涉机构按英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称详载于附件1。）

机构		投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
渔农自然护理署	(AFCD)	24	2
机场管理局	(AA)	10	1
医疗辅助队	(AMS)	1	0
建筑署	(Arch SD)	8	1
审计署	(Aud)	1	0
屋宇署	(BD)	190	57
民航处	(CAD)	3	0
土木工程拓展署	(CEDD)	5	0
公司注册处	(CR)	7	0
竞争事务委员会	(Com C)	2	1
消费者委员会	(CC)	6	2
惩教署	(CSD)	24	2
香港海关	(C&ED)	23	0
卫生署	(DH)	24	3
律政司	(D of J)	8	2
渠务署	(DSD)	13	1
机电工程署	(E & MSD)	14	3
雇员再培训局	(ERB)	3	0
环境保护署	(EPD)	41	4
平等机会委员会	(EOC)	14	3
地产代理监管局	(EAA)	8	0
消防处	(FSD)	20	2
食物环境卫生署	(FEHD)	416	133
政府物流服务署	(GLD)	1	1
行政长官办公室总务室	(GOCEO)	3	0
政府产业署	(GPA)	5	0
政府总部	(GS)		
– 政务司司长办公室	(CS)	29	11
– 公务员事务局	(CSB)	2	1

机构		投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
– 商务及经济发展局	(CEDB)	1	0
– 发展局	(DEVB)	4	0
– 教育局	(EDB)	54	8
– 财政司司长办公室	(FS OFF)	1	0
– 财经事务及库务局	(FSTB)	5	0
– 食物及卫生局	(FHB)	8	0
– 民政事务局	(HAB)	5	1
– 创新及科技局	(ITB)	2	1
– 劳工及福利局	(LWB)	3	1
– 保安局	(SB)	3	2
– 运输及房屋局	(THB)	16	2
路政署	(Hy D)	39	2
民政事务总署	(HAD)	48	6
香港艺术发展局	(HKADC)	1	0
香港考试及评核局	(HKEAA)	8	1
香港房屋委员会	(HKHA)	8	0
香港房屋协会	(HKHS)	20	1
香港金融管理局	(HKMA)	21	0
香港天文台	(HKO)	1	0
香港警务处	(HKPF)	14	1
香港体育学院有限公司	(HKSIL)	2	0
医院管理局	(HA)	47	13
房屋署	(HD)	411	25
入境事务处	(Imm D)	64	9
廉政公署	(ICAC)	1	0
政府新闻处	(ISD)	1	0
税务局	(IRD)	39	8
司法机构政务长	(JA)	10	2
劳工处	(LD)	22	6

机构		投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
土地注册处	(LR)	3	0
地政总署	(Lands D)	185	40
法律援助署	(LAD)	24	3
立法会秘书处	(LCS)	1	1
康乐及文化事务署	(LCSD)	116	17
强制性公积金计划管理局	(MPFA)	15	2
海事处	(MD)	6	0
通讯事务管理局办公室	(OFCA)	3	0
破产管理署	(ORO)	15	3
其他机构		11	0
规划署	(Plan D)	14	1
邮政署	(PO)	57	18
个人资料私隐专员	(PCPD)	6	2
香港电台	(RTHK)	5	2
差饷物业估价署	(RVD)	6	2
选举事务署	(REO)	12	4
证券及期货事务监察委员会	(SFC)	8	0
社会福利署	(SWD)	76	4
工业贸易署	(TID)	1	1
运输署	(TD)	145	20
库务署	(Try)	2	0
市区重建局	(URA)	4	0
职业训练局	(VTC)	4	1
水务署	(WSD)	63	10
在职家庭及学生资助事务处	(WFSFAA)	10	2
合计		**2,556**	**452**

注 1. 《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内没有以查讯方式终结有关他们的投诉个案的机构，并无列入本附件内。

履行服务承诺的统计数字

（二〇一六年四月一日至二〇一七年三月三十一日）

(A) 查询

	回复时间		
亲临本署或电话查询	**即时**	**30分钟内**	**30分钟后**
	11,395 (100.0%)	0	0
书面查询	**5个工作天内**	**6至10个工作天**	**10个工作天后**
	169 (100.0%)	0	0

(B) 投诉*

	回复时间	
发出认收函件	**5个工作天内**	**5个工作天后**
	4,385 (99.5%)	24 (0.5%)

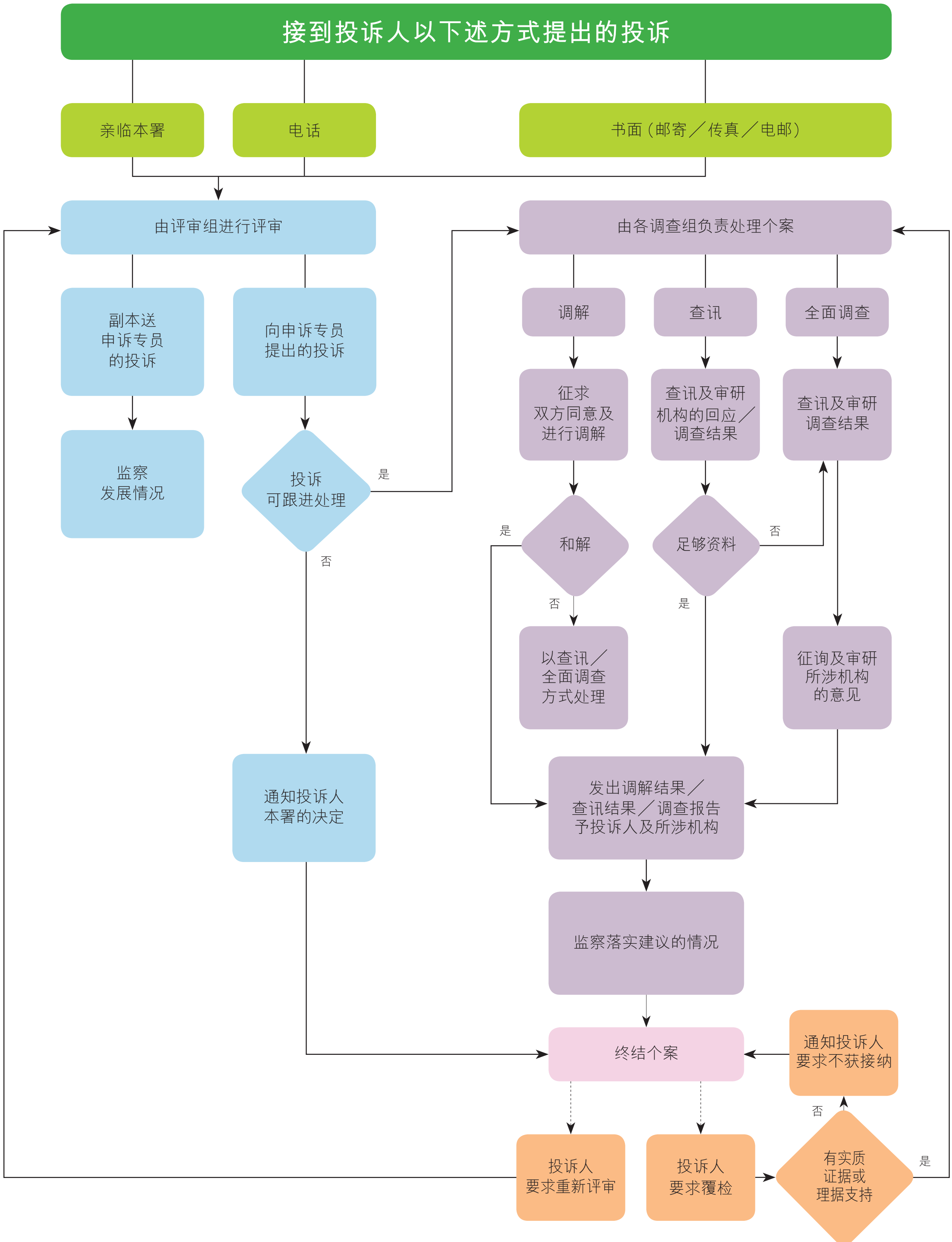
* 不包括无须或实际上无法认收的个案。

	不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案			其他个案		
终结的个案	**10个工作天内**	**11至15个工作天**	**15个工作天后**	**3个月内**	**3至6个月**	**6个月后**
	939 (97.3%)	25 (2.6%)	1 (0.1%)	3,512 (87.6%)	490 (12.2%)	7 (0.2%)
目标	不少于70%	不超过30%	–	不少于60%	不超过40%	–

(C) 外展讲座

	回复时间	
邀请本署人员主持讲座	**10个工作天内**	**10个工作天后**
	10 (100.0%)	0

处理投诉流程图



接到投诉人以下述方式提出的投诉
亲临本署
电话
书面（邮寄／传真／电邮）
由评审组进行评审
副本送申诉专员的投诉
向申诉专员提出的投诉
监察发展情况
投诉可跟进处理
是
否
通知投诉人本署的决定
由各调查组负责处理个案
调解
查讯
全面调查
征求双方同意及进行调解
查讯及审研机构的回应／调查结果
查讯及审研调查结果
和解
是
否
足够资料
否
是
以查讯／全面调查方式处理
征询及审研所涉机构的意见
发出调解结果／查讯结果／调查报告予投诉人及所涉机构
监察落实建议的情况
终结个案
通知投诉人要求不获接纳
否
投诉人要求重新评审
投诉人要求覆检
有实质证据或理据支持
是

已完成的主动调查报告索引

主动调查报告	
OMB/DI/310	政府的树木管理制度及工作
OMB/DI/401	政府对于般咸道四棵石墙树的处理
OMB/DI/334	海事处对海上事故调查报告所作建议的跟进机制
OMB/DI/399	政府就公营骨灰龛供应不足的跟进
OMB/DI/368	康乐及文化事务署公众泳池／泳滩因救生员不足而须临时关闭的问题
OMB/DI/371	地政总署就非法占用政府土地及违反地契条款的个案之规范化制度
OMB/DI/373	教育局对幼稚园收取报名费的监管
OMB/DI/383	公共屋邨展示宣传品的安排
OMB/DI/360	政府对为行动困难人士提供「特别交通服务」的监管
OMB/DI/407	教育局对提供非本地高等及专业教育课程的机构之监管
OMB/DI/404	房屋署对公屋租户在单位内进行违规改动的跟进机制

* 按调查报告完成日期排序



– 附件6 –

主动调查报告摘要选录



（调查报告摘要按所涉机构的英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称载于附件1。）



教育局(EDB)

个案编号：**OMB/DI/373**

教育局对幼稚园收取报名费的监管

（调查宣布日期：二〇一六年四月十八日；完成日期：二〇一六年十二月十四日；调查报告全文可登入本署网址**www.ombudsman.hk**浏览）

背景

根据教育局发布的《幼稚园及幼稚园暨幼儿中心概览二〇一五／一六学年》，全港有36间幼稚园获该局批准收取超逾40元上限的报名费。有传媒报道，部分幼稚园收取的报名费相当高昂。据教育局所称，该局批准幼稚园收取超逾上限的报名费前，均有考虑园方所提供的理据。然而，社会上有意见认为，部分幼稚园收取超逾上限很多倍的报名费，可能是由于教育局审批机制有欠严谨，纵容幼稚园随意收费。

2. 本署十分关注教育局对幼稚园收取超限报名费的规管是否得力。有见及此，申诉专员进行主动调查，以探究该局的审批机制和监管制度是否存在不足。

本署调查所得

审批机制和监管制度

3. 根据《教育规例》，学校（包括幼稚园）须得到教育局常任秘书长（「常秘」）的书面批准，才可收取费用（包括报名费及学费），而该局主管级人员获「常秘」委派负责审批／覆核学校的申请。

4. 二〇一四年，该局把报名费上限调整至40元。幼稚园收取超逾上限报名费的申请，如获「常秘」批准，便无须再逐年申请。截至二〇一六年十月，全港有36间幼稚园获得批准收取超逾上限的报名费，占全港约1,000间幼稚园的4%，报名费金额由50元至3,700元（是上限的92.5倍）不等。在36间幼稚园中，30间是国际幼稚园，所收报名费介乎300元至3,700元。余下六间是本地幼稚园，所收报名费均在90元水平或以下。

5. 教育局在审批幼稚园超限报名费的申请时，会考虑每宗申请的实际情况及园方所提出的理据和资料，以确保幼稚园所收取的报名费合理地反映与其收生程序直接有关的实际开支。

6. 教育局在收到有关申请后，会经由该局不同职级的教育专业人员整理及分析个案资料、翻查和参考过往审批记录及个案，然后上呈主管级人员覆核及审批。

审批制度欠严谨 – 准则不一、方法粗疏

7. 本署认为，教育局审批幼稚园超限报名费申请时，并无既定的具体审批准则，以致不同职员审批申请个案时出现不一致的情况，亦导致未能准确评估幼稚园所估算／申报的项目开支是否合理。

8. 根据教育局所提供有关上述36间幼稚园的档案资料，有17间幼稚园向该局提出申请时，均有列明每个项目的开支，但其余19间获批的幼稚园均只笼统地列出处理入学申请的流程及相关人手安排，而该局未有要求该些幼稚园提供每个项目的开支，便批准了他们的申请。

9. 教育局一方面声称会就某些申请个案主动要求幼稚园提供详细项目开支，但另一方面却明言不会以核数方式稽核幼稚园报名费所包含的细项开支和可能会产生的盈余。本署认为，教育局目前的审批方法过于粗疏，根本无法评定幼稚园的报名费是否合理，亦无从确定幼稚园有否藉收取报名费牟利。

没有质疑人手开支的计算方法

10. 对于幼稚园报称的巨额开支，尤其是教职员参与收生工作所涉的额外薪酬支出，教育局并无要求园方提供实质证据。

11. 一般而言，教职员受聘于幼稚园工作，处理收生事宜是份内事。如教职员是在办公时间内处理收生事宜，又或者雇佣合约注明其职责包括收生事宜，而园方根本上没有提供额外薪酬，本署相信该些教职员的薪酬可能已算入幼稚园的日常收支帐目，园方的学费及其他日常收益已足以抵偿其薪酬支出。那么，把该些教职员的薪酬某些部分算入收生开支，便是双重计算，成为园方的额外收入。本署发现，部分收取1,000元以上报名费的幼稚园将教职员／校长的薪酬／时间成本计算入收生开支成本内，致令收生开支上升。然而，教育局从不质疑如此计算方式。

没有质疑收取高昂报名费是否有牟利成分

12. 本署发现，有一间国际幼稚园向教育局提供上一个学年的报名人数及详细收生开支资料，以申请收取未经批准的超限报名费。单看那些资料，该幼稚园所收取的报名费收入总额已远超其开支成本，有过百万元的盈余，但该局未有质疑该幼稚园的报名费是为抵偿收生开支，抑或是藉以牟利，便批准其申请。就该笔盈余如何处理，该局全无过问。本署认为，即使该笔盈余最终是用于已入读的学生身上，对于缴付高昂报名费的报读生家长亦属不公，等于是由报读生津贴已入读的学生。

13. 此外，该幼稚园的其中一项收生开支为场地及设施共逾十万元，但根据园方网页的资料，其校舍占地数千平方米，总楼面面积超过一万平方米，而且设施齐全，教育局却没有质疑该幼稚园为何要另租场地，便批准其超限报名费申请。本署亦留意到，该幼稚园申请收取过千元报名费时，把设立网上报名系统（成本约70万元）列为其中一项收生开支。在批准幼稚园的申请时，该局完全没有考虑到，设立网上报名系统其实是一次性项目，没有理由计算作收生的经常性开支。问题在于超限报名费的申请一经批准后便无须再逐年申请，而类似这宗个案的幼稚园此后便每年均可收取与实际支出不符的报名费。

没有严正处理超收报名费的个案

14. 本署发现，教育局曾分别于二〇一二年五月、十月和十一月要求／提醒三间国际幼稚园停止收取未获该局批准的超限报名费，其后该三间幼稚园于二〇一三年十月、十二月和二〇一四年三月方获该局分别批准收取超限报名费。然而，在审批申请期间，该局并无调查该三间幼稚园是否仍然继续收取超限报名费，亦没有要求他们退还多收的款项给所有报读生的家长，而只是向该些幼稚园发出口头劝谕。

15. 教育局在二〇〇九年至二〇一四年期间所曾处理的18宗超收报名费的个案当中，仅曾向一间幼稚园发出书面警告。发出该书面警告的原因也主要源自家长投诉，事情是该幼稚园收取超逾上限但未经该局批准的报名费，以及没有妥善处理家长的退还报名费的要求。及至有家长向教育局投诉及要求园方退还报名费，该幼稚园才把报名费退还给有关家长。

16. 事实上，即使教育局发现有幼稚园未经批准超收报名费，亦不会要求园方把多收的款项退还给所有报读生的家长，除非有家长表示不满，否则该局不会主动跟进。这对于不知道可要求退款的家长而言，殊不公允。而该局如此被动，不去尽力履行其规管报名费的责任，实难辞其咎。

建议

17. 申诉专员向教育局提出以下建议：

(1) 尽快完成制订具体的工作指引，务求职员在审批超限报名费申请时严谨、公平、公正；

(2) 要求幼稚园清楚说明每项预算开支的详情，并提供详细实质证据，尤其是涉及参与收生工作的人手、巨额或全年开支项目，幼稚园亦须保留有关报名费开支及收入记录供该局查阅；

(3) 若申请的预算案已显示园方将会从收取报名费获得盈余，或有值得商榷的开支项目（包括非必要及非经常性的开支项目），向园方提出质疑甚或予以拒绝；

(4) 若有人举报幼稚园虚报报名费的开支项目，或幼稚园并没有向申请人家长提供其所承诺的服务，该局便须严正处理及跟进；若查明属实，该局便须对园方撤回就超限报名费的批准，并规定园方在再提交超限报名费申请时，必须提供更详尽的资料，包括上一个学年的开支或核数报告，供该局审核，并交代报名费盈余的去向／用途，以确保园方并无藉收取报名费牟利；

(5) 规定未获该局批准收取超限报名费的幼稚园，必须将违规超收的费用发还给家长，并从速按例禁止该些幼稚园继续收取违规的超限报名费。



教育局(EDB)

个案编号：**OMB/DI/407**

教育局对提供非本地高等及专业教育课程的机构之监管

（调查宣布日期：二〇一六年五月二十三日；完成日期：二〇一七年三月三日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

在香港，若要开办可取得由非本地机构所颁发的高等学术资格或专业资格之课程（统称「非本地课程」），开办课程的负责人（「主办者」）必须向教育局辖下的「非本地高等及专业教育课程注册处」（「注册处」）申请注册或豁免注册。「注册处」会根据《非本地高等及专业教育（规管）条例》（「《条例》」）审批申请。

2. 就非本地课程的监管，本署作出了主动调查，以探究教育局的监管机制是否存在不足，包括该局如何监察主办者的运作以防止造假情况。

本署调查所得

监管非本地课程的法例和机制

3. 根据教育局的解释，设立《条例》的主要目的是藉着注册制度，监管非本地机构在本港之运作，以防止未达到水准的非本地课程在本港营办，损害报读者的利益。

4. 就课程的水平而言，《条例》所要保障的是：在本港开办的非本地课程，其水平必须与该颁发学术／专业资格的机构在所属国家内进行并令学员获取同一资格的课程，可维持在比拟的水平。

5. 按《条例》规定，「注册处」要求主办者提交周年申报表，以确定课程持续符合《条例》的要求。此外，该处抽查非本地课程的广告及网页，并跟进有问题的个案。若收到投诉，该处会跟进。

国力书院事件所带出的监管问题

6. 根据二〇一五年十一月的传媒报道，非本地课程主办者国力书院涉嫌伪造文件，推前了部分学员的入学日期，令该些学员可提早取得学术资格。事件所带出的监管问题，值得关注。

7. 教育局表示，主办者伪造或修改文件／资料，在重要事项上造假的行为，涉及其他法例规管的严重刑事罪行，并非《条例》直接监管的范围，因此，「注册处」并无就该等违规行为特别制订监察程序。

8. 不过，《条例》第33条列明：任何人在看来是遵守《条例》的条文或在看来是遵守根据《条例》作出的规定时，故意作出在要项上属虚假的声明或事实陈述，即属犯罪。对于「注册处」会否或可否就违反上述条文撤销事涉非本地课程的注册，教育局未能提供确切的答案。

本署的评论

大致上可保障报读者的利益

9. 整体而言，本署认为，教育局现行监管非本地课程的机制达到《条例》保障报读者利益的目标，相信可保障：

(1) 在香港开办的非本地课程是达到该些课程所属国家认可的同等水平；

(2) 学员在报读课程之前已经知悉，课程资格会否获雇主承认最终是由雇主决定，政府不作任何保证；

(3) 学员在遇到问题或不合理对待时获得适切的帮助。

监管机制不足之处

10. 不过，若主办者串通学员造假，以致学员可无须按照课程所有的要求和规定去完成课程，便取得有关学术／专业资格，那便会对社会带来种种负面影响，包括对以下人士不公平：诚实按照课程所有要求修业的学员、误信造假学员已切实达到课程水平因而聘用了他们的雇主，以及该些造假学员日后在工作上服务的对象。

11. 从防止主办者的造假行为这角度看来，教育局现行监管机制实有严重不足之处。

执法策略被动

12. 教育局一直以来并无定期视察主办者处所，亦没有就主办者伪造或修改文件在重要事项上造假此等行为，特别制订监察程序，未能做到防患于未然。待至有涉嫌违规情况出现时才介入，届时「注册处」可能已无从搜证。

未有硬性规定已注册课程之主办者须保存相关文件

13. 在本署进行调查期间，教育局已向新申请注册的非本地课程施加新增注册条件，要求主办者必须在学员就读期间至完成或终止修课后两年内，保存该些学员与修读课程有关的文件，以助「注册处」日后的监管及执法工作。然而，该局未有把上述新增条件一视同仁地施加于在之前已注册的课程。本署认为，《条例》其实已授予「注册处」此权力，教育局理应把已注册的课程亦纳入此项加强规管措施内。

缺乏明确具体的法律条文及执法指引

14. 按教育局所言，即使证实了主办者有造假行为，现行的《条例》及《教育条例》皆没有条文是该局肯定可以引用来撤销事涉非本地课程的注册及取消事涉主办者的学校注册；足见现有制度之不足。

建议

15. 申诉专员建议教育局：

(1) 制订定期突击巡查主办者处所及抽查与学员修读课程有关的文件之机制，以更有效地防止主办者藉着伪造或修改文件，在重要事项上造假；

(2) 与律政司进一步研究可否对已注册的课程新增条件，要求主办者必须在学员就读期间至完成或终止修课后两年内，保存与学员修读课程有关的文件；

(3) 考虑修订《条例》及《教育条例》；若修例需时，教育局最低限度亦应尽快制订明确具体的执法指引，包括让职员知悉该局在甚么情况下可引用法例撤销违规的非本地课程的注册及取消违规的主办者的学校注册。



发展局(DEVB)

个案编号：**OMB/DI/310**

政府的树木管理制度及工作

（调查宣布日期：二〇一四年九月二十三日；完成日期：二〇一六年六月十日；调查报告全文可登入本署网址**www.ombudsman.hk**浏览）

背景

香港是人口密集的城市。树木若折枝或倒塌，便可能会对周边的人或财物造成损害。

2. 这项主动调查旨在探究政府的树木管理制度和工作有否不足之处，重点在于政府在保障公众安全方面的工作状况及成效。

本署调查所得

树木管理制度

3. 现时，在政府土地上的树木及在私人土地上的树木受两套不同的制度规管。

4. 在政府土地上的树木的日常管理工作，由不同的政府部门按其管辖的地域，负责护养、巡查及树木风险评估等工作。发展局设有树木管理办事处（「树木办」），就树木管理事宜担当中央统筹及指导的角色。

5.　树木办设有一个属咨询性质的树木管理专家小组(「专家小组」)，成员包括本地及海外树木专家。「专家小组」就有关树木管理及护养的政策及执行事宜，向政府提供意见。

6.　至于私人土地上的树木，只有部分地契载有树木保育条款。该些条款规定除在紧急情况外，业主须事先取得地政总署的书面同意才可移除或修剪其土地范围内的树木。

人力资源问题

树艺师未有注册制度

7.　园境师及树艺师是与树木管理相关的主要专业。

8.　在本港，园境师的专业资格之认证，已受《园境师注册条例》规管。法定机构「园境师注册管理局」负责为注册园境师的申请者查证其所持资历，并处理注册园境师的行为及纪律问题。这个注册制度可以维持该专业的水平，并保障聘用他们的机构／市民的权益。树艺师在本港则尚未有注册制度。市民即使发觉树艺师的服务质素及操守不符期望，亦投诉无门。

树艺人员无特定资历要求

9.　要尽早及准确地找出有问题或有倒塌危险的树木，巡查人员及覆检人员的专业知识及工作经验十分重要。然而，政府对他们的工作经验和专业知识只有基本的要求，而树木办所举办的相关训练课程为期亦只两天，令人怀疑仅符合如此要求的人员，是否真的能够胜任树木检查工作。

10.　负责日常护养工作(包括修剪树木、病虫害防治、施肥等)的前线人员，其工作水平对树木的健康有重大影响。然而，他们入职却无须达到特定的资历及工作经验要求。

人力资源规划姗姗来迟

11.　虽然在二〇一〇年成立的树木办有为负责树木管理工作的政府人员开办培训课程，并鼓励大专院校和培训机构开办与树木管理有关的课程，但及至二〇一五年年中，该办才开始就本港树木管理的人力资源情况进行研究，以助长远规划。这可说是姗姗来迟。

政府土地上树木之管理问题

管理人员调动欠佳致经验流失

12.　现时政府体系内并无一个专责管理树木的职系，只有一些亦须负责其他工种的职系(例如：康乐及文化事务署的康乐事务经理)。该些职系的人员常会被调往与树木管理不大相关的岗位，因而造成专业知识和经验流失，不利于需要专门知识和技术的树木管理工作(包括监督相关承办商的工作)。

树木办对各部门的监察有待加强

13.　政府部门有否选择适当的树木品种、栽种地点，以及预留足够空间供树木生长，均会直接影响树木的健康及日后的安全风险。

14.　本署认为，尽管各部门与树木办没有从属关系，该办亦应加强与各部门的沟通，要求并监察各部门在工程的设计阶段认真审视种植设计及遵循发展局的指引，以选择适合的树木品种和栽种地点，有助于避免日后酿成树木倒塌或须仓促移除危树。

风险评估的准则未够完备

15.　本署亦发现，树木办所制订用以对树木作风险评估的「表格2」，其所采用的评估准则有修订的需要。虽然「表格2」可记录树木本身的状况及其生长环境的状况，但两者一并所产生的风险因素(例如：树木本身的重量加上外来的荷载是否构成了问题)，则未有纳入「表格2」的风险评估准则内。

树木办未能有效地监察各部门如何跟进公众举报／投诉

16. 有个案显示，有部门及其承办商均严重延误处理市民就危树的举报。虽然处理该些举报／投诉属部门本身的份内工作，但树木办既然有协调及统筹众部门管理树木工作之责，便理应加强监察各部门在这方面的工作，甚或考虑把本身定位为覆检市民举报／投诉个案的机关，督导有关部门作出适切改善。

须提升「专家小组」意见的透明度及问责性

17. 政府在发展局辖下的树木办设立「专家小组」，是有利于吸纳独立专业人士就与树木管理相关的事宜所提供的意见。本署认为，该局应清楚记录小组／小组成员的意见，并将有关记录公开，以加强其透明度及问责性。

对私人土地上树木之管理无法可依、规管有限

18. 相对于政府土地上的树木，私人土地上的树木之规管更形不足。即使地契载有树木保育条款，业主有否及如何护养其树木，亦不属该些条款的规管范围。现时亦无法例规定私人土地的业主须负责检查及护养其土地上的树木。因此，业主对其土地上的树木是否护养得宜以减低其倒塌风险，政府目前是无从置喙。

19. 事例显示，私人土地上的树木若管理不善以致倒塌，后果可以非常严重。

有需要为树木管理立法

20. 一些外地的树木法例及相关资料显示，为树木管理立法，相信可应付本港的一些树木管理问题，包括：就栽种、修剪及移除树木订立基本标准；授权当局可强制私人土地业主修剪或移除在其土地上有倒塌危险的树木；规定为护养树木及对树木进行特定工作；以及公布获认可的树木管理培训机构及课程等。

21. 本署认为，政府应向公众明确表示有意订立树木法例以补现行规管制度之不足。政府单靠公众教育／劝谕／指导，相信未必能够在可预见将来达到所期望的效果。况且，研究及草拟法例需时，政府实应尽快展开筹备工作。一旦政府向公众表明立法的取态，相信会有助提升公众对树木管理责任的意识，而有关树木管理的商机及就业机会亦会应运而生，那会有助培养相关的专业及技术人才，以应付立法后人力资源的需求。

22. 此外，政府在部署立法时，亦可考虑进一步提升「专家小组」的地位、参与及问责性，例如参照「古物咨询委员会」的模式，在拟订的树木法例内把「专家小组」转化为法定组织，以向政府提供更具权威性及代表性的意见。

建议

23. 申诉专员敦促发展局／树木办：

人力资源

(1) 考虑为树艺师的资历设立注册或认证制度；

(2) 提高对树艺人员（尤其是巡查人员及覆核人员）的专业知识及工作经验的要求；

(3) 加强前线人员的技术培训；

(4) 加快人力资源的规划工作；

政府土地上树木的管理

(5) 检讨现有与树木管理有关的人员的调派及培训安排，甚或考虑由中央调派专责树木管理的职系人员至各部门；

(6) 加强监督各部门就栽种树木的安排；

(7) 完善树木风险评估的准则；

(8) 设立机制以加强监察各部门处理公众举报／投诉的工作；

(9) 提升「专家小组」意见的透明度及问责性，记录该小组／小组成员的意见，并将有关记录公开；

私人土地上树木的管理

(10) 继续向私人土地业主加强宣传教育妥善护养树木的知识；

树木法例

(11) 明确表示有意订立法例，并尽快完成各项配套工作，以全面及更有效规管香港树木的管理与保育。



路政署(Hy D)、发展局(DEVB)、民政事务总署(HAD)

个案编号：**OMB/DI/401**

政府对于般咸道四棵石墙树的处理

（调查宣布日期：二〇一五年九月四日；完成日期：二〇一六年六月十日；调查报告全文可登入本署网址**www.ombudsman.hk**浏览）

背景

中西区般咸道与圣士提反里之间的砌石挡土墙(「石墙」)上，本来有六棵细叶榕树(「石墙树」)(「T1至T6」)。二〇一五年七月二十二日，T2突然倒塌，令致有人受伤及财物损毁。事件发生后，负责护养该六棵树的路政署以保障公众安全为由，先后移除余下的五棵石墙树(T3在七月二十二日移除，而T1、T4、T5和T6在八月七日移除)。

2. 路政署在八月七日移除四棵石墙树一事引起广泛传媒报道及公众议论。申诉专员因此作出主动调查，以探究路政署移除事涉四棵石墙树的理据是否充分、当局在移除树木及展开行动前的咨询过程是否依据既定政策和程序，公开及公正地执行。调查对象包括路政署、发展局及其辖下的树木管理办事处(「树木办」)，以及民政事务总署(「民政总署」)。

事件的来龙去脉

专家评估、石墙树的护养及补救措施

3. 路政署早于二〇一二年已委托树木专家就六棵石墙树的结构及健康情况进行评估。T4及T5被评为属「高风险级别」，T1、T2、T3及T6则列为「低风险级别」。该署遂于二〇一三年安排大型修剪T4及T5，以缓减它们倒塌的风险。

4. 路政署亦研究了多个巩固或支撑石墙树的方案，结论是所有方案均不可行，主要是碍于行车道及行人路狭窄、交通繁忙、地底有主要的公用设施、旁边大厦结构可能不胜额外负荷等，而不能装设建议的加固树木的措施。

T2倒塌

5. 二〇一五年七月二十二日，正值黄色暴雨警告生效，被评为「低风险级别」的T2突然倒塌。当天晚上，路政署发现在T3后的矮围墙（该围墙建于石墙顶部后方的圣士提反里路旁），有数条裂痕。路政署与树木办认为，那显示T3承托部位不稳固及有即时倒塌危险。路政署遂于当晚移除T3。

路政署评估余下四棵石墙树并决定移除

6. 至于余下的四棵石墙树（T1、T4、T5及T6），路政署于七月二十二日之后几乎每天都有监察情况。八月三日，路政署、树木办及其由树木专家所组成的「专家小组」到场视察及进行会议。与会者认为，它们没有即时倒塌危险，石墙亦没有出现不稳定的征兆。其间有「专家小组」成员提出三个支撑或稳固树木的方案，路政署确定方案皆不可行。

7. 八月五日至七日期间，路政署在围墙上接连发现新的裂痕及缝隙，评估后认为是树木承托部位不稳固、承托部位已向外移，以及其抗翻倒能力已削弱之「警号」。

8. 根据路政署的评估，T4、T5或T6任何一棵一旦倒塌，可能已盘结一起的根部会产生拉力，导致三棵大树瞬间全部倒塌，所覆盖面积会颇大，在般咸道的途人（尤其在树下巴士站候车的乘客）及车辆可能走避不及以致弄成人命伤亡，高耸的树身对对面大厦的住宅单位及其地面的店铺亦会造成严重损毁。至于T1，其位置颇高，一旦倒塌，造成人命伤亡和财物损毁的风险亦不能低估。

9. 加上超强台风迫近，天文台预测天气会持续不稳定，路政署认为事态紧急，遂于八月七日决定移除上述四棵石墙树，以保障公众安全。

路政署及民政总署通知相关人士

10. 路政署决定移除四棵石墙树后，在同日（八月七日）下午发电邮，请民政总署辖下的中西区民政事务处（「民政处」）转发一封信函（「通知信」）给中西区区议会食物环境卫生及工务委员会绿化及美化工作小组（「工作小组」）主席，以交代该署的决定及理由。路政署同时将「通知信」副本传真给发展局。

11. 民政处随即将「通知信」以电邮转发给全体中西区区议员，当中包括「工作小组」主席，并另以电话知会区议会正、副主席、「工作小组」主席，以及受即将实施的封路及交通改道影响较大的选区的区议员，合共六位议员。

本署的评论

12. 本署对事件有以下的评论。

移除事涉石墙树的决定并非无理

13. 就有部分人士质疑路政署移除事涉四棵石墙树的理据，本署接纳该署的澄清／解释：

(1) 就事涉四棵树的倒塌危险「警号」是否可信，路政署已作出详尽交代。

(2) 虽然土木工程拓展署曾确定石墙结构良好，但即使石墙本身稳固，若树木的承托部位已出现了问题，树木仍有倒塌危险。

(3) 就政府为何不装置巩固或支撑设备，以保存该四棵石墙树，路政署解释，经研究后，多个方案均被认定为不切实可行。

14. 路政署在短时间内决定移除事涉四棵石墙树，令爱树之人感到难过，本署可以理解。然而，在二〇一五年八月五日至七日的短短三日内，围墙及树木承托部位的确出现了急促变化，显示该些树木可能会随时倒塌，加上天文台预测天气持续不稳，路政署采取谨慎的态度以保障公众安全，本署认为是无可厚非的。本署亦曾咨询工程专家，他们也认同路政署移除事涉树木的决定及理据。本署从行政角度和循常理全盘审视了这极具争议性的问题，并考虑了各方意见，结论是：并无实质证据显示路政署移除该四棵树木的决定是草率或不合理。

应加强「专家小组」的参与

15. 至于路政署在移除事涉石墙树前没有通知「专家小组」成员，是否不尊重「专家小组」，本署留意到，路政署曾就六棵石墙树的巩固╱支撑方案（包括其不可行的情况）向「专家小组」汇报。树木办亦有邀请该小组成员就事涉的四棵石墙树的健康及稳固性提供意见，而且路政署在决定移除事涉四棵石墙树时也有按既定程序通知发展局（树木办）。然而，树木办却没有利用移除该些树木前的个多小时知会「专家小组」，让小组成员可在最后关头提出意见。本署认为，那未免是没有善用专家们的专业知识及意见。

16. 政府日后在决定移除具争议性或有特殊价值的树木之前，应尽可能先让「专家小组」的成员提供意见，并明确记录该些意见让公众知悉，以加强政府所作的决定的透明度及问责性。

民政处另以电话通知数位区议员并非不合情理

17. 至于民政处将路政署移除树木的决定及理由以电邮通知了全体中西区区议员之余，另以电话通知区议会正副主席、「工作小组」主席，以及其选区将受事件较大影响的区议员，本署认为该处的做法合情合理，可确保相关议员尽早接获消息，协助向受影响居民解释情况。

应提高市民对某类树木所构成的潜在危险之意识

18. 这宗事件反映，某些树木基于其体积、生长形态，或所处的特殊环境，其稳定性存在较高风险，对公众安全所构成的潜在危险亦相应地较高。市民对这方面的风险意识尚有待提升。

建议

19. 申诉专员建议：

(1) 发展局今后明确记录「专家小组」的意见让公众知悉，以增加透明度及问责性；

(2) 民政总署就向哪些人士特别以电话通知移除树木的决定之安排订立明确的准则，以免惹人质疑；

(3) 树木办设法提高公众对某些树木所构成的潜在危险之意识。



房屋署(HD)

个案编号：**OMB/DI/404**

房屋署对公屋租户在单位内进行违规改动的跟进机制

（调查宣布日期：二〇一六年五月二十七日；完成日期：二〇一七年三月三十一日；调查报告全文可登入本署网址**www.ombudsman.hk**浏览）

背景

房屋署编配给租户的公屋单位，一般会提供各式固定装置及设备。根据公屋租约条款，事前未经该署书面同意，租户不得在单位内安装任何固定装置、间隔或其他架设，亦不可拆除单位内的原有固定装置或设备；这些公屋租约条款旨在确保公屋楼宇结构安全，以及固定装置及设备得以善用。

2. 然而，本署从过往处理的投诉个案发现，房屋署并没有妥善跟进涉及公屋租户违规改动单位的个案。须知违规改动单位非但可能对邻近租户造成影响，严重的更会影响楼宇负荷。为更全面了解有关问题，申诉专员决定向房屋署就其对公屋租户在单位内进行违规改动的跟进机制展开主动调查。

本署调查所得

公屋单位的固定装置分类

3. 房屋署把公屋单位内提供的各式固定装置分为甲、乙、丙三类。租户欲申请改动固定装置，须遵守以下规定：

固定装置	分类注解
甲类	不准许改动。
乙类	须事前以书面方式向房屋署提出改动申请。
丙类	无须事前向房屋署提出改动申请。

租户申请改动固定装置的程序及要求

4. 按照房屋署订明的程序，租户在办理入伙手续时，所属屋邨办事处（「屋邨办」）须向准租户讲解装修单位的安排，而租户须即场签署承诺书，表示明白并承诺遵守相关装修规定。

5. 一般而言，改动甲类固定装置可能带来即时或明显危险、导致渗漏、对健康或环境构成严重滋扰、破坏屋邨统一性、违反相关法例规定、以及影响法定隔音要求等，因此，若租户提出改动甲类固定装置申请，房屋署会予以拒绝。

6. 租户欲改动乙类固定装置，必须事先以书面方式向房屋署提出申请，而拟作的改动必须符合指定条件。申请获批准后，租户在进行改动时须遵守有关工程规定，并确保有关造工及用料恰当。

7. 租户欲改动丙类固定装置，无须事前得到房屋署批准，完成有关的改动工程后亦无须通知屋邨办。

房屋署对违规改动公屋单位的跟进机制

8. 就如何管制租户改动单位内的固定装置，房屋署经检讨后于二〇〇九年十一月发出内部指引。其后，因应本署就一宗涉及违规改动的投诉个案向该署提出改善建议，该署于二〇一六年八月对上述内部指引再作修订。为方便讨论，本署把二〇一六年八月前跟进违规改动的机制称为旧机制，此后的称为新机制。

旧机制

9. 在旧机制下，若租户被发现改动甲类固定装置，有关修复工程必须由房屋署执行，以确保所采用的物料及安装方法符合既定规格及标准。若被发现有未获批准的乙类固定装置改动，租户须自费修复还原。

10. 若租户拒绝合作，房屋署可根据屋邨管理扣分制向有关租户扣分；若租户在两年内被扣除的分数累计达16分，其租约会被终止。此外，房屋署亦可根据《房屋条例》第19(1)(b)条，向违反租约规定的租户发出迁出通知书，要求于指定限期前将单位腾空交回。

11. 旧机制下的内部指引，并无规定屋邨办必须于租户完成获批的改动工程后上门实地视察，以确保有关改动符合规定，亦无列明前线人员跟进违规改动个案的职责、程序及时限，以及督导人员的责任。

新机制

12. 新机制与旧机制的异同主要在于下述三方面：

(1) 固定装置分类

13. 房屋署以旧机制下的固定装置分类为蓝本，新增一些及删除部分原有的固定装置项目，又对部分原有的固定装置作重新分类。新机制下的固定装置项目分类当中，有一项重要更改：放宽对部分原来属甲类固定装置的管制，把它们拨入乙类，这些固定装置包括：露台／厕所／浴室／厨房地台瓦、淋浴盆、淋浴小室、浴缸、厕盆、灶台、分支水喉管及配件。

(2) 监察和执法行动时限

14. 新机制加入指引条文，订明监察和执法行动时限。若租户提出改动甲类固定装置申请，房屋署会一如以往予以拒绝，而乙类固定装置的改动，则同样要事先获该署批准。一般而言，在收到改动固定装置申请的90个历日内，屋邨办须实地视察有关单位，留意有否出现违规情况，特别是甲类固定装置的改动。

(3) 前线及督导人员的职责

15. 新机制加入指引条文，厘定各级负责人员的职权。若屋邨办发现租户有违规改动，前线人员须联同工程人员进行实地视察，以核实违规改动的情况，并于知悉有关情况的60个历日内，向有关租户发出修复通知书。

16. 若租户拒绝合作，房屋署须尽快自行展开修复工程。遇有困难，屋邨办须寻求房屋署辖下所属分区租约事务管理办事处的协助。若租户愿意合作，有关修复工程须于收到修复通知书后的60个历日内完成；如有困难，租户可要求延期至不超过90个历日或180个历日，但须先得房屋事务经理／物业服务经理（延期至90个历日的申请）或高级房屋事务经理／高级物业服务经理（延期至180个历日的申请）的批准。对于有充分理据的延期申请，有关工程可延至超过180个历日才完成，但必须先得区域物业管理总经理批准。

17. 区域物业管理总经理须妥善记录有关的违规改动个案，并在有需要时检视个案进度。

本署的评论

旧机制的流弊

18. 整体而言，房屋署在旧机制下的监察工作的流弊，主要表现在以下几方面：

延误跟进个案

19. 在旧机制下，房屋署并无制定跟进个案的程序、时限，以及相关职员的职责。根据房屋署的记录，在过去四个财政年度已完成修复工程的65宗个案中，有10宗个案需时6个月或以上，其中7宗更逾9个月，最长的个案用了超过两年才成功处理。至于截至二〇一六年六月三十日仍待办的违规改动个案，则有27宗，当中18宗需时6个月或以上但仍未完成修复工程，其中13宗需时9个月或以上，而最旧的一宗个案，已跟进近三年，可见延误严重。

职员不按指引行事

20. 根据既定指引，甲类固定装置的修复工程必须由房屋署执行，以确保所采用的物料及安装方法符合既定规格及标准，保障楼宇安全。然而，根据房屋署的记录，在65宗已完成修复工程的个案中，有61宗涉及甲类固定装置的违规改动，当中的28宗个案由租户自行修复而非由房屋署执行，处理并不符合既定指引，更可能对楼宇安全造成隐患。

21. 此外，对于一些长期拖延修复违规改动的个案，房屋署采取过于宽松的态度，未有切实施行屋邨管理扣分制或执行租约规定以加强阻吓作用。

跟进粗疏、执法不严

22. 屋邨办在跟进个别个案时，未有要求租户彻底修复还原所有违规改动项目，反而接受租户「承诺」日后交还单位时才还原，继而结案，不再跟进，显示其跟进粗疏，执法甚不严谨。

监管不力

23. 屋邨办在跟进个别个案时出现上文第19至22段所述的流弊，反映房屋署管理层对违规改动固定装置的问题，以及职员跟进个案的进度和质素缺乏监察，任由问题持续。

新机制仍有不足，须检讨成效和进一步改善

24. 二〇一六年八月发出的新指引，提供了一套统一的跟进准则，避免不同屋邨办、甚至不同人员有不同的处理方式。

25. 然而，在新指引中，一些由原先属于甲类的固定装置拨入乙类（上文第13段）；本署认为，这可能对租户的居住环境构成隐忧，例如导致渗漏或结构不稳固。事实上，根据房屋署的资料，上文第19段提及的合共92宗违规改动个案中，有33宗（即超过三分一）个案涉及天花渗水。导致天花渗水的原因，大多是上层单位违规改动厨房／厕所／浴室设备及地台，以致破坏地台防水层，结果导致渗水。房屋署把涉及厨房、厕所、浴室设备及地台的改动由甲类拨入乙类，长远来说会否影响楼宇结构而引来更多天花渗水个案，成为疑问。

26. 此外，新指引虽要求屋邨办须于90个历日内实地视察已获批准进行改动工程的单位，然而，若实地视察时有关工程仍未完成，指引并无规定屋邨办须再安排视察，以确保所有改动符合相关规定。另一方面，若工程已完成，实地视察能否察觉如防漏等隐藏性的工程／工料是否符合标准，亦是未知之数。

27. 无论如何，新指引运作至今只有数月，成效有待评估。房屋署应定期检讨新机制的推行成效及在有需要时进一步完善有关指引，以妥善跟进租户违规改动固定装置的问题。

本署的建议

28. 鉴于以上所述，申诉专员建议房屋署：

(1) 定期检讨新机制的推行成效，确保达到预期效果，避免旧机制下的流弊重现，以及在有需要时优化工作指引，包括订定更清晰条文，规定屋邨办须于改动工程完成后安排视察，以确保所有改动符合相关固定装置分类的规定。

(2) 紧密监察修订固定装置分类之后的影响，特别留意原属甲类固定装置被拨入乙类后，有否影响楼宇结构引致更多天花渗水个案，并在有需要时对固定装置的分类再作修订。

(3) 加强监察，确保前线职员按指引行事，包括在有需要时果断地施行扣分制等惩处措施。

(4) 积极跟进现时仍待办的违规改动个案，特别是跟进已超过半年的个案。

(5) 重新检视未获全面跟进，以及由租户自行修复甲类固定装置的个案，确保有关个案已获适当跟进。

(6) 定期举办前线人员培训课程，加强前线人员应对违规租户，特别是较难处理的个案的能力。

(7) 加强巡查和积极找出违规个案。

(8) 加强宣传新机制下的固定装置分类和展示取缔违规改动个案的决心。

(9) 考虑加强惩处拒绝修复违规改动单位固定装置的租户。

29. 本署欣悉，房屋署已接纳本署的所有建议，并着手跟进。本署会继续监察，直至该署全面落实各项建议。



地政总署(Lands D)

个案编号：OMB/DI/371

地政总署就非法占用政府土地及违反地契条款的个案之规范化制度

(调查宣布日期：二〇一五年五月五日；完成日期：二〇一六年九月八日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览)

背景

地政总署负责执管非法占用政府土地(「占地」)及违反土地契约条款(「违契」)两种情况。若有人「占地」，该署可根据《土地(杂项条文)条例》采取土地管制行动；若私人土地的业主「违契」，该署可采取执行契约条款行动。

2. 然而，长久以来，地政总署很多时候都容许「占地」者及「违契」者藉着向该署申请短期租约或短期豁免地契条款，把违规情况规范化。

3. 由于地政总署审批上述规范化申请往往逾年仍未完成，加上在审批申请期间，该署一般都会暂缓其执管行动，以致邻近的居民或会因违规情况持续而长期蒙受所造成的滋扰或不便。因此，申诉专员进行主动调查，以探究现行规范化制度的不足之处。

处理规范化申请的程序

4. 不论是以短期租约方式把「占地」情况规范化的申请(「短期租约申请」),或是以短期豁免方式把「违契」情况规范化的申请(「短期豁免申请」),皆由当区地政处负责处理。

5. 若「短期租约申请」获得批准,地政处会向申请人收取租金及行政费用;而获批的「短期豁免申请」,则会收取豁免费及行政费用。不论是租金或豁免费,一般都会追溯至地政处最初发现违规情况当日。

6. 对于简单的「短期租约申请」,地政处须于24个星期内完成;至于把工业用途单位改作商业用途的「短期豁免申请」,在申请人获得城市规划委员会批准及向地政处缴交行政费用后,地政处须于4个月内发出短期豁免的基本条件(包括豁免费的数额)通知书。

本署调查所得及评论

7. 本署的调查发现,不论是地政总署执管「占地」及「违契」问题的策略,或是就该等违规情况而设立的规范化制度,皆有明显的不足之处。

执管「占地」及「违契」问题之策略

8. 地政总署多年来一直以资源有限为由,不会就「占地」及「违契」情况定期进行主动巡查,一般只会在收到投诉或其他部门转介后才到场视察,而且在发现违规情况后又容许违规者申请规范化,是变相鼓励及纵容「先斩不奏」及「先斩后奏」的情况,以致违规问题不断恶化。本署认为,若要有效解决问题,该署实有必要尽早摒弃现行不作主动巡查的执管方针。

现行规范化制度的设计及执行情况

9. 地政总署就「占地」及「违契」情况所设立的规范化制度,主要有以下四方面的问题:

(1) 违规者提出规范化申请,无须付出成本,更可「赚得」在等待申请结果颇长的期间继续违规。那即是变相鼓励违规者在被揭发后索性藉着申请规范化拖延署方的执管行动。本署认为,地政总署应在规范化制度下引入「违规成本」的概念,例如:向申请人收取「暂准费」,以防止他们滥用规范化制度。

(2) 地政处不时会延误处理规范化申请,甚至把个案搁置多年不理,结果推迟了执管行动,亦导致库房少收了(甚至完全未能收取)租金或豁免费。本署认为,地政总署必须认真检讨其监察规范化申请处理进度之机制。

(3) 有个案显示,虽然已有市民对所涉物业单位作出投诉或有相关部门对规范化申请提出了关注,地政处仍暂缓执管行动。

(4) 地政总署并无就已批出把「占地」情况规范化的短期租约进行统计。换言之,该署无法全面掌握该些短期租约所涉及的土地面积有多少、分布如何,以及为库房带来多少收入。

地政总署对本署评论的回应

10. 地政总署重申,基于资源所限,该署难以定期进行主动巡查。不过,该署近两年已有策略地就数个重点范畴进行主动巡查及加强执管。

11. 就现行的规范化制度,经考虑本署的评论后,地政总署最终表示愿意作出改善:收紧地政处于处理规范化申请期间暂缓执管行动的做法。除非因某些「特殊因素」而须暂缓执管行动,否则地政处不会再因违规者提出规范化申请而暂缓执管行动。「特殊因素」包括视乎执管行动会否:

(1) 抵触政府的政策方向;或

(2) 对社会民生带来负面影响;或

(3) 带来安全风险。

12. 该署并提出了以下改善措施：

(1) 就暂缓执管行动的规范化申请个案，该署会考虑向申请人收取「暂准费」，并会加强监察处理该些申请的进度；

(2) 会考虑要求所有「短期租约申请」及「短期豁免申请」的申请人于地政处审批申请初期便缴交行政费用；

(3) 会改良现有的短期租约资料库，在系统中加入租约是否属于规范化的分类。

本署对地政总署的回应之看法

13. 本署认为，地政总署近年在传媒揭发重大事故后加强巡查和执管，只能暂时解决个别违规情况。若要更有效阻吓违规者「占地」或「违契」，该署终究不能只待收到投诉／转介／传媒报道后才进行巡查，原因是：

(1) 一般市民未必知道何者属于违规情况，大多只会在感到滋扰或安全受威胁时才作出投诉。

(2) 待至传媒报道时，违规情况往往已变得严重和广泛，问题将难以解决。

14. 对于地政总署打算日后在处理规范化申请期间一般不会暂缓执管行动，本署认为那是正面可取的。不过，新措施若要达到预期效果，该署必须严格执行，不能随意援引「特殊因素」而暂缓执管行动。

建议

15. 基于以上所述，申诉专员敦促地政总署：

(1) 调配资源，就「占地」及「违契」情况订立主动巡查的机制，并提升执管行动的效率，以更有效地阻吓违规；

(2) 尽快落实收紧于处理规范化申请期间暂缓执管行动的做法（包括引入收取「暂准费」的安排），并为容许暂缓执管行动的「特殊因素」制订清晰、明确和具体的指引，以及规定只有署方高层人员才可批准暂缓执管行动；

(3) 为不暂缓执管行动的个案订定行动时间表，密切监察行动进度，适时把行动升级，以确保违规情况得以尽快遏止；

(4) 尽快落实在审批「短期租约申请」及「短期豁免申请」初期，便要求申请人缴交行政费用的措施；

(5) 尽快落实在短期租约资料库中加入规范化的分类，并陆续备存所有新旧的规范化短期租约的资料。





康乐及文化事务署(LCSD)

个案编号：OMB/DI/368

康乐及文化事务署公众泳池／泳滩因救生员不足而须临时关闭的问题

（调查宣布日期：二〇一五年七月二十二日；完成日期：二〇一六年九月九日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

公众泳池／泳滩因当值救生员不足而须临时关闭的情况时有所闻，原因不一而足，部分与工会发起的工业行动有关，而另外的原因则与康乐及文化事务署（「康文署」）对救生员的编配和管理有关。本署在调查一宗投诉个案时得悉，九龙公园游泳池在二〇一三年六月至九月因救生员集体请病假而须暂时关闭部分泳池设施的日数，远较二〇一一年及二〇一二年同期为多，反映问题愈趋严重。

2. 本署关注到康文署辖下游泳设施因救生员编配问题而未能开放予市民使用，不但浪费公共设施和资源，亦对市民造成不便。因此，申诉专员展开这项主动调查。鉴于《申诉专员条例》规定，本署不得调查政府部门职位的薪酬、服务条件、纪律等人事管理事宜，故是次主动调查的焦点并不在康文署的人事管理事务本身，而是从保障公众使用泳池／泳滩权利的角度，去探讨该署在管理泳池／泳滩，包括编配救生员方面，有否不足和须改善之处。

本署调查所得

3. 本署的调查揭示，康文署在处理泳池／泳滩因救生员不足而须关闭的问题上有以下不足和可改善之处：

动员救生员人手的能力不足

4. 康文署表示，在编排救生员人手时，除了编排每更有足够基本人手外，一般会在每更编多一至两名缓冲人手，以加强救生服务。而当临时请病假的救生员人数超过缓冲人手而令泳池或泳滩出现救生员人手不足情况，场地主管会按照既定程序，立即联络本池或同区的替假、下一更或正在放例假的同事，并安排上班替补，又或联络同区其他泳池／泳滩，商讨借调人手，以维持泳池及泳滩的服务。

缓冲人手不足，没有设立轮流替补更表

5. 然而，在实际情况下，由于上述替假或正在放假的同事均尚未准备上班，即使他们应允替补，仍需时到达场地。至于借调另一场地的人手，站在该场地的场馆管理人的立场，他们亦会担心，若在借调人手后他们的场地出现突发事件而致人手不足，也同样会发生局部甚至全部关闭的情况。此外，康文署现时并无明确规定借调人手到另一泳池／泳滩的安排，假如被调派的员工相信另一泳池的员工正进行类似「集体请病假」的抵制行动，为免被同事排挤，他们也未必愿意替假。因此，康文署应考虑适当增加缓冲人手，以及规范化「替更」人手的安排，避免引起争拗之余，亦可令场地主管更安心地按需要互相调配人手。

旺季（六月至八月）期间人手紧张

6. 鉴于经常有救生员选择于最繁忙的六月至八月期间放取例假，影响了人手安排，康文署应采取有效措施，确保有足够人手维持旺季期间各设施的顺利运作，并安排救生员在其他时段放取例假。

招聘季节性救生员有困难

7. 近年来，康文署招聘季节性救生员愈来愈困难，而近年新落成的私人屋苑都设有包括泳池在内的大型会所，对救生员的需求不断上升。面对市场竞争愈来愈大，康文署必须更具弹性地从多方面寻求解决季节性救生员招聘困难的方案，例如从工作性质、经验技能等方向考虑重整季节性救生员的职级和待遇以吸引人才。

动员兼职时薪季节性救生员／义务救生员

8. 安排兼职时薪季节性救生员／义务救生员替补，可令康文署更灵活调配人手，提高应变能力。针对兼职时薪季节性救生员／义务救生员的救生经验一般较浅的问题，康文署可透过定期的培训（如演习）和奖励计划，提升他们的专业水平，增加他们进行救生工作的信心和能力，以及加强他们提供服务的诱因。同时，康文署应充分掌握兼职时薪季节性救生员／义务救生员（特别是一些非在职在学人士）可以担当救生工作的时段、地点等，从而优化他们的编更安排。一旦遇上突发情况需要他们替补时，康文署便可更快调配人手，尽量减低因救生员当值人数不足而须局部甚至全部封闭泳池／泳滩的情况。

外判救生服务

9. 康文署曾分别于二〇〇一年及二〇〇五年将港岛东游泳池及大角咀游泳池外判予私营公司。其后，港岛东游泳池的服务承办商被指虚报救生员轮班当值记录，康文署基于泳客的安全考虑，最终决定于二〇一一年终止外判救生服务的计划。本署认为，康文署应否考虑再外判救生服务，主要视乎该署能否制定一套完善的监管机制。长远而言，外判救生服务不失为增加救生员人手供应的途径之一。这将有待康文署再作研究和筹划。

监察职员放病假的措施较其他部门宽松，执行亦不力

10. 根据《公务员事务规例》(「《规例》」) 第1291条，部门如怀疑有员工滥放病假，可要求有关人员在放取病假时，必须向任何或指定的政府或医院管理局医生求诊及出示医生证明，才可获放取病假。然而，本署发现救生员职系人员无论是在援引《规例》第1291条的个案数目，抑或占康文署整体员工的百分比，均有上升趋势，前者在过去五年间由4人增至57人，而后者在过去两年更占整体个案的八成。近年涉及救生员缺勤／请病假而须局部甚至全部关闭公众泳池／泳滩的日数有上升趋势。

11. 康文署过往在监察其员工（包括救生员）放取病假方面较其他部门宽松。其他政府部门援引《规例》第1291条的引发点是三个月内放取5天病假，而康文署则是三个月内放取9天病假。同时，在援引《规例》之前，康文署会先与相关人员面晤，检讨其放取病假的情况（「前置监察程序」），而非即时启动援引程序，这亦较其他政府部门宽松。

12. 从调查报告第4章的个案可见，及早援引《规例》第1291条，虽然未必足以完全杜绝滥用病假的情况，但对部分员工确可起一定的阻吓作用。即使对一些较为严重的个案而言，援引该规条亦会增加他们以身试法的成本及风险。然而，康文署在多宗个案中未有在员工于三个月内放取了9天病假的情况下，及早展开援引程序，部分个案甚至延迟至情况持续多于一年才开始启动相关程序。

未有为只能担任较轻可工作的救生员（俗称「轻工」）订下明确指引

13. 「轻工」通常是指职员经医生诊断后，认为只能担任较轻可的工作。调查报告显示，「轻工」个案数字虽相对稳定，但亦有轻微上升的趋势。本署认为，即使个案相对不多，亦会对个别泳池／泳滩运作构成一定的影响。因此，康文署应就「轻工」的定义及可担任的工作定下一套更清晰的指引，让场地主管可根据指引适切调派人手。例如某「轻工」不适合担任负重工作（如拯救），但可担当巡逻和维持秩序等工作。

至于长期「轻工」的个案，康文署虽然会定期检视其情况，并会因应运作需要于泳季期间聘请季节性救生员担任有关员工原来的工作，但本署认为，泳池／泳滩于非泳季期间亦需维持足够人手在各个主要岗位工作。如个别长期「轻工」的个案对泳池／泳滩的基本运作有长远影响，康文署应考虑增派常额救生员。简言之，该署应就「轻工」的工作安排制定明确指引，以便场地主管公平合理地分配工作，不致令其他当值救生员加重负担。

以扣除补钟方式处理不依时上班的做法不恰当

14. 救生员不按时上班的人次虽未致严重地步（平均接近每人每月约0.8次），但亦可能令泳池／泳滩未能依时全面开放。资料显示，救生员不按时上班的个案，有超过两成属迟到多于15分钟，而迟到个案竟有七成以扣除补钟作偿而不视作迟到。本署认为，康文署管理层应为默许这不恰当做法负上责任。他们应该严格执行监管措施，纠正迟到歪风，妥善处理补钟安排和切实履行监督之责。

未有清晰确立救生员的入职培训要求，影响人手调派

15. 有工会向本署表示，新入职的救生员须于首三年内完成三个阶段的必修在职培训，包括潜水课程，但很多新入职的救生员未能完成全部三个阶段的培训，却仍然可以通过试用期继续担任救生员工作。调查报告显示，在新入职的救生员须完成的三个阶段培训课程中，每个课程均至少有几十名新入职救生员尚未参与，当中徒手潜水拯救课程在二〇一二／一三至二〇一四／一五年度期间有多达87人尚未参加，有些甚至连第一阶段的入职实务课程也尚未参加。而已参加课程者，亦不是所有人都合格，当中潜水课程的平均合格率只有87%。

16. 就这方面，康文署表示，救生员入职时已具备专业资格担任拯溺的工作，且有在职操练，因此即使有部分救生员未能于在职培训课程取得合格成绩，亦不会影响人手安排。对未能在首三年内完成所有三个阶段入职训练课程的新入职救生员，康文署训练组会继续安排他们在下一年度参与余下的训练。

17. 本署认为，康文署的说法不能成立。该署一方面指有关课程并非必修，另一方面却又不断安排没有参与或不合格的救生员参与余下的训练，意味着这些课程含必修课程的性质，情况亦反映康文署政策混乱。在实际层面，如有救生员因尚未完成甚至没有参与相关训练课程，因而未能提供适切的救援服务，在遇上突发事故时，即使有其他同事提供协助，亦有可能出现耽误的情况。这不但有损救生员的专业形象，最重要的是泳客安全。人命攸关，康文署绝不能对救生员培训掉以轻心。

封池的安排

18. 就临时局部封闭泳馆，康文署现时不会如全面封闭那样发出新闻稿，而只会于泳馆入口当眼处张贴告示及经政府1823热线通知市民。本署认为，即使泳馆只是局部关闭，对市民不无影响（例如泳客须集中使用仍未关闭的设施，影响他们畅泳）。该署至低限度也应在网上发布通告，让市民自行决定是否仍然前往该泳馆。

与救生员工会的沟通不足

19. 虽然康文署有定期检讨救生员的人手问题并相应增聘人手，且在检讨人手的工作小组中加入员工及工会代表，但救生员仍间有发动工业行动，导致泳池／泳滩须暂停开放，这反映小组未能有效促进员方与管方达成共识。具体而言，康文署管理层与救生员工会在多个涉及泳池／泳滩运作的基本事宜上，有着颇不同的理念和观点。康文署有需要进一步加强与救生员工会之间的实质沟通，促进双方谅解和共识，避免影响救生员士气，最终影响泳池／泳滩的运作。

建议

20. 从泳池／泳滩运作的角度而言，申诉专员向康文署提出以下改善建议：

动员人手

(1) 重新检视现时的缓冲人手安排是否足够，并就调动人手「顶更」订定具体安排（如设立轮替表）。同时研究有效措施增强调配救生员队伍的能力和灵活性，以助维持各设施的正常运作。

(2) 研究加强管制救生员于最繁忙的六月至八月期间放取例假，以纾缓人手压力，并且探讨相应措施，安排救生员在其他时段放取例假。

(3) 制定措施（如设立定期培训和奖励计划），提升兼职时薪季节性救生员／义务救生员的专业水平，并充分掌握他们可担任救生员工作的时段，以优化他们的编更安排。

(4) 研究再次引入外判救生服务的可行性，包括研究制定一套完善的监察机制，确保泳客安全，有需要时可咨询市民及工会意见。

病假监察机制

(5) 虽然康文署已在援引《规例》第1291条监察怀疑滥放病假方面与其他部门看齐，但该署仍应定期检视新措施是否有效地执行，特别是提醒场地主管应继续密切留意员工的放取病假情况，及早作出相应的行动。

(6) 密切留意「轻工」个案有否上升趋势，如有的话，康文署应检讨现有的泳池／泳滩的设施是否有潜在工伤的危险并加以改善，以及有否需要加强救生员的职业安全健康培训。

(7) 就「轻工」的定义及工作安排提供更多参考资料，方便主管跟进，并定期检视长期「轻工」个案，如情况对泳池／泳滩的运作有长远影响，应考虑加派人手解决问题。

(8) 严谨处理救生员不按时上班的问题，避免以补钟作偿的方法抵消员工的缺勤时间，并密切留意屡犯的个案，从而适时作出适当纪律行动，以收阻吓之效。

封池的安排

(9) 就临时局部封闭泳馆，康文署应考虑仿效泳池全面关闭的做法发出新闻稿，或至少在网上发布通告，让市民自行决定是否仍然前往。

优化救生员的管理制度

(10) 检视救生员必须参与的训练课程及完成该些课程的指定时间，以确保他们除了具备基本救生知识外，亦能温故知新，提升他们的救生技能和专业水平，令泳池及泳滩的运作更安全畅顺，并藉此加强他们对职系的使命感及专业形象。

(11) 全面检讨及更弹性地探讨可行方案，以解决聘请季节性救生员的困难。此外，应透过加强宣传招聘工作及于泳季前及早绸缪，避免员工流失。

(12) 加强与救生员工会及员工的沟通，务求在泳池／泳滩日常运作的基本事务上达致共识和共同理解。



海事处(MD)

个案编号：**OMB/DI/334**

海事处对海上事故调查报告所作建议的跟进机制

（调查宣布日期：二〇一五年十一月二日；完成日期：二〇一六年六月八日；调查报告全文可登入本署网址**www.ombudsman.hk**浏览）

背景

二〇一二年十月，南丫岛附近发生严重海上事故（「南丫事故」）。经调查后发现，其中一艘事涉船只没有设置水密门，令该船只于碰撞后入水并迅速沉没。其后有报章报道，于二〇〇〇年曾有政府船只在船坞维修期间入水，由于船上水密舱壁不密封，该船只最终沉没。相关的事故调查报告，已建议海事处检查同类船只的水密舱壁；南丫事故的发生，令人质疑海事处一向以来有否落实海上事故调查报告的建议。

2. 为此，申诉专员决定展开主动调查。鉴于已有独立调查委员会就南丫事故进行调查，而该委员会亦已提交调查报告，因此，本署的主动调查不会涵盖南丫事故的肇事原因及责任谁属问题。

为海上事故立案调查

3. 在任何水域的香港注册远洋船舶，或在香港水域内的本地登记船舶及其他所有非本地船舶，当发生意外时，其船东／船长／船只拥有人或其代理须向海事处处长报告有关事故。

4. 海事处辖下海事意外调查及船舶保安政策部（「调查部」）负责调查接报的海上事故及撰写海上事故调查报告（「事故报告」），并在有需要时提出改善建议。

海上事故调查报告中的建议的跟进机制

5. 海事处于二〇一三年六月以前，在跟进事故报告建议方面基本上是采取自由放任模式，主要倚赖相关科别职员和船公司／船主自行纠正不足之处，没有特定的跟进记录和监控系统。因应第59号审计报告，海事处于二〇一三年六月设立电脑系统，把事故报告建议输入电脑系统，以便持续监察建议的推行进度。此外，该处于二〇一四年十二月修订海上事故调查指引，新增有关跟进建议的内容。为方便讨论，本报告把该处设立上述电脑系统前后的运作机制分别称为「旧机制」和「新机制」。

自由放任的「旧机制」

6. 海事处于二〇一三年六月设立的电脑系统，并无将该日期前所完成的调查个案有关落实建议的资料输入电脑资料库。因应本署要求，该处从不同科别汇集旧记录，并以人手翻查以重新整理及综合与跟进事故报告建议有关的资料。所得资料显示，在二〇〇五年一月至二〇一三年五月期间，海事处共完成114宗海上事故调查，合共提出308项建议。

7. 在「旧机制」下，就海事处对上述114宗事故报告所提出建议的跟进，本署有以下观察所得。

于调查完成多年后海事处仍没有任何跟进行动

8. 有五宗个案在海事处完成调查多年后，竟没有作出任何跟进行动。其中延误最严重的一宗个案，该处于完成调查八年七个月后才「补回」跟进事故报告建议。而另有三宗个案，则于完成调查逾七年后才「补回」跟进。

9. 至于余下的一宗个案，海事处在收到本调查报告的初稿后，再次翻查相关记录，发现事涉事故报告建议其实已获适时跟进，但该处在二〇一四年年中应本署要求重新整理及综合资料时，却又未发现该「曾作跟进」的记录，于是再于同年七月「补回」跟进。其混乱情况，可见一斑。

10. 本署留意到，海事处「补回」跟进工作的日期均为二〇一四年七月之后，即本署要求该处翻查及整理旧记录之后。由此看来，若非本署进行主动调查，该处未必会发现有遗漏跟进的情况。

海事处遗漏跟进部分建议

11. 海事处于跟进其中11宗个案时，每宗至少遗漏跟进当中的一项建议，并于多年后才「补回」跟进。延误最严重的一宗个案，海事处在二〇〇五年五月完成调查并提出七项建议，该处在同月及翌年一月，只跟进其中三项建议，而其余四项建议则延至二〇一四年八月，即逾九年后才作跟进。

12. 海事处「补回」跟进工作的日期均为二〇一四年七月后，相信是应本署要求翻查记录后才发现有遗漏而作出补救行动。

个案资料甩漏、混乱不全

13. 根据海事处在调查期间向本署提供的记录，该处在二〇〇五年一月至二〇一三年五月期间共完成了114宗事故报告。然而，本署从海事处网页发现，除了上述114宗外，尚有另外六宗海上事故。

14. 海事处于收到本调查报告的初稿后，随即搜索并翻查出该六宗个案的档案。该处解释，最初向本署提供个案资料时，事涉六宗个案均涉法律诉讼。

15. 然而，本署须指出，在调查期间海事处向本署提供多宗有关海上事故调查的资料，当中不乏未完成法律诉讼的个案，但却没有提及上述的六宗个案。此外，由于该处的资料混乱，本署曾在二〇一五年十一月明确要求海事处确认在调查期间向本署提供的资料及数据是否准确无误；该处在同年十二月回复本署，确认有关资料及数据准确无误，明显意味该处根本没有严谨翻查记录，亦反映该处的记录混乱不全。

「新机制」不无缺失

16. 在二〇一三年六月至二〇一五年十一月期间，海事处共完成77宗海上事故调查，合共提出215项建议。

17. 在「新机制」下，海事处除了将事故报告中所作的建议通知相关机构和人士外，并会把有关建议输入电脑系统，以适时向负责职员作出跟进提示，以及由管理层监察跟进进度，直至有关建议得到全面落实为止。

就非香港注册船舶及非本地登记船舶的建议跟进欠全面

18. 「新机制」实际上只适用于香港注册船舶及本地登记船舶，对于涉及非香港注册船舶的调查报告建议，海事处基本上仍是沿用「旧机制」。本署认为，该处最低限度应知悉有关船舶有否作出改善，以评估这些船舶再度进入香港水域时可能出现的海事安全风险。

未有严谨处理每宗个案

19. 大部分在「新机制」下的个案，海事处在收到相关机构回复，指已经或将会落实有关建议后，跟进工作便告一段落，未有进一步核实落实情况。

20. 本署认为，海事处应严谨地处理每一项建议，确保该些建议全面落实，例如：在收到相关机构提交的证明文件，又或派员进行审查以确定建议已落实后，才结束跟进工作。

海事处不将「新机制」用于旧个案

21. 海事处表示，已完成跟进「旧机制」下的308项建议。在本署查询下，该处澄清，若套用「新机制」的运作模式于该308项建议，则有20宗个案涉及22项建议需持续跟进。不过，该处表示，基于人手及资源所限，加上经逐一翻查事涉20宗个案后，确认没有发现同类事故重复发生于相关船只，因此认为无需按「新机制」跟进该22项建议。

22. 海事处以上述理由决定不按「新机制」跟进该22项建议，本署难以接纳，因为这对本港海事安全可能构成风险。

本署的建议

23. 鉴于以上所述，申诉专员敦促海事处：

(1) 主动核查事故报告建议是否已获全面落实，而非只依赖有关机构或人士的汇报，并将此程序加入为跟进建议的常规步骤。

(2) 适当跟进非香港注册船舶及非本地登记船只落实建议的情况。

(3) 在保障海上人命安全的前提下，重新考虑按「新机制」跟进「旧机制」下的22项事故报告建议。

(4) 考虑再次覆核「旧机制」下的个案资料，避免记录混乱情况重演，并确保有关事故报告的建议获适当跟进。

(5) 定时检讨「新机制」下跟进事故报告所作建议的情况，确保达到预期的效果。



运输署(TD)及劳工及福利局(LWB)

个案编号：OMB/DI/360

政府对为行动困难人士提供「特别交通服务」的监管

（调查宣布日期：二○一四年十一月二十日；完成日期：二○一七年三月三日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

根据政府二○一四年发表的数字，在二○一三年本港约有320,500名身体活动能力受限制人士，占整体人口约4.5%。

2. 康复咨询委员会上一次制订涉及残疾人士交通服务的复康政策是在二○○七年。当年制订的《香港康复计划方案》(「《方案》」)，为残疾人士融入社会定下政策方针，当中建议政府在通道设施和交通方面，为残疾人士建设一个无障碍的环境，包括为未能使用公共交通服务的残疾人士提供「特别交通服务」。然而，由于求过于供，不少未能使用公共交通服务的残疾人士无法获得合法的「特别交通服务」，唯有无奈地光顾一些由私家车或客货车违规改装为复康车辆（「无牌复康车辆」）的接载服务。然而，这些违规经营无牌复康车辆的设施和装置是否符合规格、残疾乘客的安全和权益是否受到保障，存在很大疑问。

3. 为此，申诉专员在二〇一四年十一月二十日宣布根据《申诉专员条例》(第397章)展开主动调查，以探讨政府(相关部门为劳工及福利局(「劳福局」)及运输署)落实「特别交通服务」政策的情况、鼓励引进无障碍的士的进度、以及对违规经营无牌复康车辆的措施。

本署调查所得

4. 本署的调查显示，现时「特别交通服务」存在不少问题，而政府当局对落实《方案》的取态欠积极。

「特别交通服务」的问题

「复康巴士」服务供应严重不足

5. 「复康巴士」的固定服务及电召服务由二〇一一至一四年间每年均有过万宗未获安排服务，二〇一五年则接近万宗；而每年退出预约的有超过两万宗。虽然退出预约的宗数于二〇一二至一三年间有所回落，但自二〇一四年起再次上升，二〇一五年更急增至超过三万宗。本署的个案研究及各持份者的意见均显示，不少申请者因轮候服务需时过长而索性退出申请甚至不申请。他们均异口同声指出预约「复康巴士」服务需时数月甚至一年，且无保证获得所要求的服务，例如只安排去程而无回程、不能提供所需车辆数目等。更令人遗憾的是，超过一半以上未能成功预约「复康巴士」的个案属覆诊和需接受治疗者，这反映出「复康巴士」服务的不足程度令人难以接受，影响残疾人士看病的基本需要。「复康巴士」作为唯一的普及「特别交通服务」，此供应水平可谓严重不足。

政府未有认真评估「特别交通服务」的需求及制订提供服务的目标

6. 劳福局表示，社会福利署(「社署」)一直以来为有运作需要的非政府机构辖下康复中心提供中心车辆，用作接载有需要的服务使用者往返中心和家居、覆诊和出外活动。然而，社署没有要求该些机构提交使用人数或人次资料，劳福局亦因此并无备存相关资料。另一方面，运输署指该署并不负责监管非政府机构营运的中心车辆，也不负责监管香港复康会(「复康会」)的「易达轿车」，故没有评估「特别交通服务」的整体需求。简而言之，政府当局并无全面认真地评估「特别交通服务」的需求。现时政府唯一能够掌握到的数据，就是「复康巴士」服务，包括未能成功预约及退出预约的宗数。

7. 本署认为，政府当局若未能全面掌握「特别交通服务」的需求，实无从评估《方案》建议的措施的推行成效，更遑论鼓励残疾人士参与社会上的活动和融入社会。

政府未有全面统筹「特别交通服务」资源的有效运用

8. 从统计数字来看，「复康巴士」在二〇一六年年底增至156辆，每年的使用人次超过80万。而社署资助34间非政府机构营运199辆中心巴士，于二〇一六至一七年度会增加至272辆，远较复康会的「复康巴士」车辆数目为多，但使用人数和人次却不详，这些康复中心的「特别交通服务」实际使用人次有多少、资源是否已充分和有效地运用，存在疑问。

9. 另一方面，根据运输署提供的资料，「复康巴士」固定路线服务中，约三成使用者是学生往返学校，对「复康巴士」服务造成压力。为使「复康巴士」可接载更多其他有需要的残疾人士，劳福局应考虑与教育局商讨，研究运用教育资源协助学校安排「特别交通服务」予有需要的学生的可行性，以纾缓「复康巴士」服务之不足。

10. 此外，运输署表示，非机构用户使用「复康巴士」电召服务时，大部分是独占一辆「复康巴士」。然而，「复康巴士」设有五至六个轮椅位，不应被视为个人化的交通工具。运输署会建议复康会推行强制性共用电召服务，让更多有需要的残疾人士能获得服务。

11. 总括而言，劳福局有责任去统筹及检视现行机制、搜集相关数据及作出分析，确保所有用于「特别交通服务」的资源，得以充分和有效运用。

政府管制无牌复康车辆的力度不足

12. 无牌复康车辆对残疾人士构成安全威胁。然而，劳福局及运输署均表示，管制无牌复康车辆不属其职责范畴。从过去几年警方所进行的「放蛇」行动只有寥寥几宗来看，在缺乏劳福局／运输署的关注下，警务处未必会给予打击违法接载乘客车辆恰当的执法优先次序。在保障残疾人士安全的前提下，劳福局及运输署应和警务处商讨加强打击这类违法行为，例如增加「放蛇」行动把违例者绳之于法，以收阻吓作用。

政府应更积极引入可供轮椅上落的士、小巴

13. 的士业界自二〇〇七年起引进可供轮椅上落的士的数目寥寥可数，直至近一年才较快地增加。本署曾致函一些国内及海外相关政府部门，以了解他们引进可供轮椅上落的士的详情。从他们所提供的资料可见，不少国家和地区的政府都会积极提供资助补贴，引进可供轮椅上落的的士以方便残疾人士。反观香港在这方面未有如上述国家和地区般积极。本署认为，政府长远而言可考虑研究积极鼓励业界输入可供轮椅上落的士型号的可行方法，以加快引入的进度。运输署亦应同时检讨的士如何可发挥其作为点对点无障碍运输的角色，并且制定供应目标，以研究如何可以改善「复康巴士」长期供应不足的问题。

14. 至于低地台小巴，运输署正与业界研究引入这些型号的可行性。本署认为，运输署应考虑提供诱因，让业界(特别是行走医院路线的营办商)引进新型号，以纾缓对「特别交通服务」的需求。

政府当局对落实《方案》的取态欠积极

劳福局没有为落实「无障碍运输」定下具体时间表

15. 劳福局作为保障残疾人士福利的决策局，在落实「无障碍运输」上责无旁贷，但该局却并无就落实此政策设定具体时间表。《方案》制订至今已八至九年，但「特别交通服务」的供应殊不理想，而市民亦无从监察政府有否和如何适时检视实施《方案》中所述措施的进度。

劳福局和运输署把「无障碍运输」政策视作理念

16. 《方案》中清楚列明，落实「无障碍运输」是一项政策，但劳福局及运输署在回应本署的调查时，均不约而同地把「无障碍运输」解释为理念。本署认为，政府当局刻意把原先《方案》提及的「无障碍运输」政策淡化为「理念」，令达致《方案》目标变得更遥不可及，这种思维并不可取。政府有需要为残疾人士取得基本交通服务制定可量化的目标水平，并为达到此目标订下具体时间表，以监察落实进度和显示其落实措施的决心，否则，「无障碍运输」可能会长期维持在「理念」阶段而沦为空谈。

运输署未有及早积极为复康会提供专业支援，提升「复康巴士」服务

17. 本署在调查过程中访问的服务使用者，不少提及「复康巴士」以人手编订接载班次，以致未能充分运用资源和对服务使用者构成不便。就何以没有更早把「复康巴士」管理系统电脑化，运输署与复康会有不同说法。然而，姑勿论谁是谁非，「复康巴士」管理系统未能与时并进，则是不争的事实。运输署如能及早提供运输专业意见，积极协助复康会解决问题，应可更早提升「复康巴士」的营运效率。

18. 此外，《方案》早于二〇〇七年制订，但「复康巴士」服务多年来明显存在求过于供的情况。最令人忧虑是未能满足求诊的残疾人士需要。然而，运输署于过去两年才敦促「复康巴士」加强医院路线服务。运输署并承认，有些医院路线试行后被取消，原因是宣传不足。在加强宣传后有些路线已复办，乘客量亦见上升。若考虑到过去多年未能成功预约「复康巴士」服务的数字，运输署或应更早促使这些改善措施推出。

运输署对「特别交通服务」需求量的思维有待调整

19. 运输署称提高「特别交通服务」的量会引发更多需求，并指「特别交通服务」的量与无牌复康车辆的出现无因果关系，亦强调增加「特别交通服务」的供应也不会令轮候使用「复康巴士」的人数变成零。本署对这种思维有保留。本署认为，以供应量带动需求量正符合《方案》鼓励残疾人士融入社会的目标，而若市面上有足够的合法「特别交通服务」，无人会愿意铤而走险危害自己的生命安全，而无牌复康车辆自然难以存在。更重要的是，政府在规划提供「特别交通服务」时若抱持这种思维，将难以争取适当的资源。

公众宣传和教育有待加强

20. 《方案》的其中一项建议，是加强宣传公众教育，令市民大众对无障碍运输有更深入的认识。然而，从调查报告中的个案可见，残疾人士使用公共交通工具仍然饱受不同程度的冷待甚至歧视。另一方面，引入可供轮椅上落的士的营办商表示，很多市民不知悉该些的士是伤健人士共用，因而避免租用，影响业务发展。此外，从调查报告可见，「复康巴士」过去曾多次试办医院穿梭巴士服务，但不少路线均因为乘客量不足而停办。

21. 本署认为，政府有需要更积极地推动公众教育，加强市民对无障碍运输的认识，使市民能多从残疾人士的角度着想并提供适切的协助，以建立一个真正的伤健共融社会。政府亦应该加强「复康巴士」医院穿梭巴士服务的宣传，令有意使用者得悉有关服务，从而提升那些路线的可持续性。

建议

22. 基于以上所述，申诉专员向有关当局提出11项改善建议：

「特别交通服务」的需求

(1) 劳福局应与有关政府部门就「特别交通服务」的需求作全面评估，包括要求社署定期向非政府机构、服务使用者及自助组织等搜集资料，并考虑邀请学者或顾问进行研究，以期掌握「特别交通服务」的实际需求以适当调节资源分配。

(2) 劳福局及运输署应敦促复康会尽快完成顾问研究，尽早提升「复康巴士」服务和善用有关资源以应付需求。

检讨和统筹现时「特别交通服务」的资源编配及制订提供服务的目标

(3) 劳福局应统筹协调「特别交通服务」的资源运用，作出更全盘的考虑，包括联同有关部门及复康会更灵活地调配资源，既令更多有需要人士可以享用「特别交通服务」，亦令公帑用得其所。

(4) 劳福局应继续与教育局商讨，探讨运用教育资源协助学校安排「特别交通服务」予有需要的学生的可行性。

加强规管违规经营无牌复康车辆

(5) 劳福局及运输署应和警务处商讨加强打击这类违法行为，把违法者绳之于法，以收阻吓作用。同时，应协助警方与社福机构及残疾人士在情报交换上保持沟通，让警方加强执法。

(6) 运输署应考虑制定复康车辆（即可接载轮椅的车辆但不包括医院管理局的非紧急救护车）的设备安全守则及司机所须训练。

于规划公共交通服务时，应特别考虑残疾人士的需要

(7) 除了要求有关的「优质的士」服务营办商引入更多可供轮椅上落的士外，运输署亦应参考外国政府就引进可供轮椅上落的士的做法，积极考虑提供诱因予的士业界引入相关的士型号。

(8) 运输署应研究引入低地台小巴型号的可行性，并提供诱因让业界（特别是行走医院路线的营办商）引入这类型小巴。

监察《方案》建议的全面落实

(9) 为确切落实《方案》的建议及「无障碍运输」政策，劳福局应为残疾人士取得基本交通服务制定可量化的目标水平，并为达到此目标订定具体实施时间表。

(10) 劳福局应就无障碍运输加强对市民的教育，以配合「特别交通服务」的落实，从而建立一个伤健共融的社会。

(11) 政府当局应该加强「复康巴士」医院穿梭巴士服务的宣传，令有意使用者得悉有关服务，从而提升那些路线的可持续性。

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
渔农自然护理署 (Agriculture, Fisheries and Conservation Department)			
2016/1996 2016/2353 2016/2354 2016/2355 及其他	对郊野公园内举办越野赛事发出许可证的政策作出修订前，未有进行适当公众咨询。	不成立	0
建筑署 (Architectural Services Department)			
2016/1771B	不当地在紧急车辆通道上竖设三条活动矮柱。	成立	2
2016/3437B	延误维修某公厕。	不成立	0
屋宇署 (Buildings Department)			
2015/4096	在处理一宗关于违例建筑工程的投诉时推卸责任。	不成立	0
2015/4527A	延误就巴士站天花渗水问题展开调查及进行测试。	不成立	0
2015/4825B	(1) 采用无效的渗水调查方法（不成立）；以及 (2) 无理把「拟进入处所通知书」张贴在投诉人的单位外（不成立）。	不成立	0
2016/0425	没有对平台僭建物采取执法行动。	成立	2
2016/0471C	对某幅私人土地上的违例构筑物执法不力。	不成立	0
2016/1033A	对某栋工业大厦的违例建筑工程执法不力。	部分成立	2
2016/1360	没有把一项在二〇〇九年发出的清拆命令送交土地注册处注册。	成立	2
2016/1487B(I)	(1) 职员调查渗水问题时对色水现象视而不见（不成立）； (2) 没有确定上层单位住户已妥善维修其单位（不成立）；以及 (3) 未有应投诉人的要求带备档案（不成立）。	不成立	0
2016/1578B	(1) 延误处理一宗渗水投诉（不成立）；以及 (2) 不当地允许顾问在视察期间离开怀疑是渗水源头的单位（成立）。	部分成立	2
2016/3036	延误对某大厦的僭建物采取执法行动。	部分成立	1
2016/3191A	(1) 不当地允许一块大型电子广告招牌竖设于两条道路的交界处，令驾驶人士分心（不成立）；以及 (2) 没有对该招牌即时采取执法行动（不成立）。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2016/3429A	没有视察投诉人所居大厦安装消防水缸的工程；以及不合理地在工程完成后，才要求承办商凿开围封消防水缸的混凝土作检查。	不成立	0
2016/3729B	没有就某项工程长期占用行人路采取适当行动。	不成立	0
2016/3748C	对某店铺的油污及污水渗漏所造成的环境滋扰问题执法不力。	不成立	0
2016/3823B	没有妥善跟进某单位的渗水及渠管破损问题，而且提供与其他部门矛盾的调查结果。	不成立	1
2016/3944C	没有妥善跟进某店铺的僭建问题。	不成立	1
2016/3949	无理阻止订明注册承建商拆除一块招牌。	不成立	1
消费者委员会 (Consumer Council)			
2016/1489	(1) 消费者诉讼基金之法律协助的审批准则不一致（不成立）；以及 (2) 无理拒绝一宗法律协助申请（不成立）。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
惩教署 (Correctional Services Department)			
2016/2470A	延误安排投诉人接受适切的治疗。	不成立	0
2016/3554A	无理拒绝处理有关投诉人在囚期间遭受不当待遇的投诉。	不成立	0
2016/4515	没有为投诉人提供足够份量／经适当加热的食物和饮料。	不成立	0
卫生署 (Department of Health)			
2015/4532	无理检走投诉人的中成药。	不成立	0
2016/2161	(1) 未有向投诉人提供为其女儿进行评估的日期（部分成立）；以及 (2) 轮候评估的时间过长（不成立）。	部分成立	1
2016/2400	(1) 未有向投诉人提供为其儿子进行评估的日期（部分成立）； (2) 收取不合理的登记费（不成立）；以及 (3) 没有妥善回应投诉（不成立）。	部分成立	1
2016/2470B	延误安排投诉人接受适切的治疗。	不成立	0
2016/2746A	没有妥善处理某私家牙医按照《雇员补偿条例》为一名受伤雇员提供牙科诊治后提交的收费单。	成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
律政司 (Department of Justice)			
2015/5309A	延误搜寻投诉人的有效地址，以致未能及早向她派递法庭就她拖欠学生贷款的索偿所作的判令。	部分成立	4
2016/1198A	(1) 延误向投诉人追讨赔偿（不成立）；以及 (2) 剥夺他提出上诉的权利（不成立）。	不成立	1
2016/1392(I)	没有应投诉人的要求向其提供受伤者的医疗记录。	不成立	1
渠务署 (Drainage Services Department)			
2016/0302A	(1) 无理收回投诉人的部分土地（不成立）； (2) 无理拒绝提供某次会面的记录，以及就另一次会面只提供内容不完整的记录（不成立）；以及 (3) 不当地把投诉个案交由被投诉的职员处理（不成立）。	不成立	0
2016/1095A	未有就错误清拆投诉人寓所的檐篷一事提供书面解释。	不成立	0
2016/1152A	(1) 没有就一项乡郊渠务工程向受影响的村民解释施工详情及征询村民的意见（不成立）；以及 (2) 没有按照宪报公告所述，把渠务工程的图则和计划存放于某指定地点，供公众查阅（投诉不成立，但机构另有缺失）。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2016/4093A	没有妥善处理一宗渠管渗漏投诉。	不成立	0
机电工程署 (Electrical and Mechanical Services Department)			
2016/1749(I)	没有妥善处理投诉人索取自动梯事故调查报告的要求。	成立	2
环境保护署 (Environmental Protection Department)			
2015/4276	没有妥善调查一宗关于倾倒建筑废料的举报和及时检控违规者。	不成立	0
2016/1048	没有妥善跟进有关某地点怀疑非法填土或倾倒建筑废料的投诉。	不成立	1
2016/1152B	(1) 没有就一项乡郊渠务工程向受影响的村民解释施工详情及征询村民的意见（不成立）；以及 (2) 没有按照宪报公告所述，把渠务工程的图则和计划存放于某指定地点，供公众查阅（不成立）。	不成立	1
2016/2616	不当地发出「废气测试通知书」。	不成立	0
2016/3748A	对某店铺的油污及污水渗漏所造成的环境滋扰问题执法不力。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
平等机会委员会 (Equal Opportunities Commission)			
2015/4044	没有全面披露该委员会某次会议记录的内容。	成立	2
2016/0140	没有强制执行整份调解协议，以致投诉人无法要求该协议的另一方提供服务。	不成立	0
地产代理监管局 (Estate Agents Authority)			
2015/4314	没有妥善跟进对两间地产代理公司行为不当的投诉。	不成立	0
消防处 (Fire Services Department)			
2016/1198B	(1) 延误向投诉人追讨赔偿（部分成立）；以及 (2) 救护车的维修费用不合理（未有定论）。	部分成立	3
2016/1205B	没有跟进某涉嫌无牌食肆的潜在火警危险问题。	部分成立	1
2016/3429B	没有视察投诉人所居大厦安装消防水缸的工程；以及不合理地在工程完成后，才要求承办商凿开围封消防水缸的混凝土作检查。	不成立	0
食物环境卫生署 (Food and Environmental Hygiene Department)			
2015/4138	延误跟进冷气机滴水问题。	部分成立	2
2015/4305	没有就一宗食物投诉回复投诉人。	成立	0
2015/4490	对两个熟食排档所搭建的伸缩式帐篷执法不力。	部分成立	1
2015/4502A	对某寮屋住户所造成的阻碍通道问题执法不力。	不成立	0
2015/4527B	(1) 没有就巴士站天花渗水问题所造成的滋扰对所涉管理公司采取执法行动（不成立）；以及 (2) 无理要求投诉人自行向屋宇署查询个案进度（不成立）。	不成立	0
2015/4825A	(1) 采用无效的渗水调查方法（不成立）；以及 (2) 无理把「拟进入处所通知书」张贴在投诉人的单位外（不成立）。	不成立	0
2015/5029A	在跟进一宗渗水投诉时推卸责任。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2015/5330(I)	(1) 没有向投诉人提供搬迁某垃圾收集站的所有相关资料（部分成立）； (2) 没有联络投诉人以厘清他欲索取资料的范围（成立）； (3) 延误回复投诉人其后的索取资料要求（成立）； (4) 在向投诉人提供咨询文件时，没有同时提供参与咨询的人士／机构的名单及咨询结果（不成立）； (5) 向投诉人提供了他并没有索取的其他资料（不成立）；以及 (6) 尽管食物环境卫生署本身亦持有某份资料，但却建议投诉人自行向地政总署索取该份资料（部分成立）。	部分成立	5
2015/5345	(1) 没有采取有效措施，以解决某街市卸货区的噪音问题（不成立）； (2) 没有答复投诉人（部分成立）；以及 (3) 在职员休假期间不当地设定电邮系统自动回复（部分成立）。	部分成立	1
2016/0051	(1) 没有就一宗涉嫌无牌经营食物业的投诉适时作出具体回复（部分成立）；以及 (2) 没有采取有效的执法行动（成立）。	部分成立	2
2016/0310	没有对一间违反发牌条件的食物制造厂采取执法行动。	不成立	0
2016/0430	对某街市的档位阻塞通道的问题执法不力。	部分成立	2
2016/1199	无理拒绝提供两间食肆可容纳顾客人数的资料。	不成立	1
2016/1205A	没有跟进一宗关于涉嫌经营无牌食肆的投诉。	不成立	0
2016/1487A(I)	(1) 职员调查渗水问题时对色水现象视而不见（不成立）； (2) 没有按照程序进行渗水测试（不成立）； (3) 没有确定上层单位住户已妥善维修其单位（不成立）； (4) 未有应投诉人的要求带备档案（不成立）； (5) 不合理地要求投诉人依据《公开资料守则》的程序提出索取资料要求（成立）； (6) 职员态度欠佳（部分成立）；以及 (7) 不当地披露他的投诉个案资料（未有定论）。	部分成立	1
2016/1578A	延误处理一宗渗水投诉。	部分成立	2
2016/1638A	没有对若干违例扩展营业范围及非法贩卖的店铺、一间非法食物制造厂及一间违例扩展营业范围的食肆采取执法行动。	部分成立	2
2016/1827	没有就冷气机滴水滋扰采取有效的执法行动。	部分成立	2
2016/2113	没有妥善处理若干街市档位更改行业的申请。	不成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2016/2514A	在处理一宗渗水投诉时推卸责任。	不成立	0
2016/2574	没有妥善跟进一宗食物投诉，以及没有回复投诉人。	成立	1
2016/2627	(1) 对街头宣传活动所造成的阻街问题执法不力（部分成立）；以及 (2) 没有向投诉人提供具体回复（部分成立）。	部分成立	1
2016/2667	就加葬骨灰于金塔坟墓订定的收费不合理。	不成立	0
2016/2684A	在处理一宗关于花槽有垃圾堆积的投诉时推卸责任。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2016/2958	没有妥善处理一宗关于的士司机从车辆丢弃烟蒂的举报。	成立	0
2016/3063	(1) 没有妥善跟进滴水投诉（部分成立）；以及 (2) 在处理投诉期间没有向投诉人提供协助（不成立）。	部分成立	2
2016/3073	(1) 没有妥善跟进有关非法弃置猪只尸体的问题（投诉不成立，但机构另有缺失）；以及 (2) 没有回复投诉人（成立）。	部分成立	1
2016/3248A	未能有效处理露宿者问题。	不成立	0
2016/3344A	没有妥善跟进无牌小贩问题。	不成立	0
2016/3361A	(1) 延误通知投诉人其路旁宣传横额因违规而被移除（不成立）； (2) 没有向投诉人说明其横额如何违规及提供照片作证（不成立）；以及 (3) 对移除横额的收费不一（不成立）。	不成立	1
2016/3437A	延误维修某公厕。	不成立	0
2016/3441	没有妥善跟进一宗冷气机滴水投诉。	不成立	0
2016/3562	没有采取有效的执法行动，以解决某水果档非法扩展营业范围所造成的阻街问题。	部分成立	2
2016/3748B	对某店铺的油污及污水渗漏所造成的环境滋扰问题执法不力。	不成立	0
2016/3777	没有妥善监察负责处理两个垃圾收集站的承办商的工作。	部分成立	2
2016/3823A	没有妥善跟进某单位的渗水及渠管破损问题，而且提供与其他部门矛盾的调查结果。	不成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2016/3944B	没有妥善跟进某店铺阻街的问题。	不成立	1
2016/4093B	没有妥善处理一宗关于渠管渗漏造成环境滋扰的投诉。	不成立	0
2016/4136	(1) 在处理一宗关于某公厕内发生的事件的投诉时推卸责任（不成立）； (2) 没有妥善回应投诉人的指称（不成立）； (3) 就投诉人的指称提供不合理的解释（未有定论）；以及 (4) 无理拒绝继续跟进投诉（不成立）。	不成立	0
2017/0483A	在处理一宗关于某渡轮码头梯间有垃圾的投诉时推卸责任。	不成立	0
政府总部 — 政务司司长办公室 (Government Secretariat – Chief Secretary for Administration's Office)			
2016/1771C(I)	在回复投诉人的索取资料要求时没有遵照《公开资料守则》所订明的时限。	成立	2
2016/2896	未能妥善处理关于露宿者非法占用行人路的投诉。	不成立	0
2016/3944D	没有适切地转介一宗投诉。	不成立	0
2016/4033C	没有适时把一宗投诉转介予相关政府部门。	成立	1
政府总部 — 教育局 (Government Secretariat – Education Bureau)			
2015/4487	(1) 没有全面视察某学校的排水系统及妥善监察承办商的工程（部分成立）； (2) 没有妥善答复投诉人的问题（不成立）；以及 (3) 没有回复投诉人（成立）。	部分成立	2
2016/0169	(1) 没有充分通知家长参加「全港性系统评估」（简称「TSA」）家长研讨会（不成立）； (2) 在通知家长有关研讨会一事上推卸责任（不成立）；以及 (3) 没有妥善记录TSA研讨会的内容，亦没有安排传媒出席（不成立）。	不成立	0
2016/0348	(1) 没有充分通知家长参加「全港性系统评估」（简称「TSA」）家长研讨会（不成立）； (2) 在通知家长有关研讨会一事上推卸责任（不成立）；以及 (3) 没有妥善记录TSA研讨会的内容，亦没有安排传媒出席（不成立）。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2016/0378	(1) 没有充分通知家长参加「全港性系统评估」(简称「TSA」)家长研讨会(不成立); (2) 在通知家长有关研讨会一事上推卸责任(不成立);以及 (3) 没有妥善记录TSA研讨会的内容，亦没有安排传媒出席(不成立)。	不成立	0
2016/1833	没有妥善跟进被香港邮政退回的有关投诉人的女儿小一派位事宜的通知书。	部分成立	1
2016/1964(I)	(1) 在处理投诉人的两项索取资料要求时没有切实地答复具体问题(成立); (2) 延误回复而无合理解释(不成立);以及 (3) 在回应索取资料要求时提供失实及带误导性的资料(不成立)。	部分成立	1
2016/2802(I)	拒绝向投诉人提供有关某间小学录取某几类学童入读的人数等资料。	不成立	0
2016/2951	没有妥善调查一宗对某资助学校的投诉，而且偏袒该学校。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
政府总部 — 保安局 (Government Secretariat – Security Bureau)			
2016/3554B	没有处理一宗投诉及回复投诉人。	不成立	0
政府总部 — 运输及房屋局 (Government Secretariat – Transport and Housing Bureau)			
2016/2514B	在处理一宗渗水投诉时推卸责任。	不成立	0
2016/3823D	没有妥善跟进某单位的渗水及渠管破损问题，而且提供与其他部门矛盾的调查结果。	不成立	0
路政署 (Highways Department)			
2015/2105A	在解决一条行车通道的积水问题上协调不足。	部分成立	1
2016/1114	延误提供就损毁路旁栏杆向政府作出赔偿的发票。	不成立	0
2016/3195	未能有效处理露宿者问题。	不成立	1
民政事务总署 (Home Affairs Department)			
2015/2105C	在解决一条行车通道的积水问题上协调不足。	部分成立	1
2015/3888	没有根据《建筑物管理条例》采取执法行动。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2016/1152C	没有按照宪报公告所述，把渠务工程的图则和计划存放于某指定地点供公众查阅。	成立	1
2016/1938	就一宗契约修订申请进行咨询时，不当地排除某些持份者。	成立	1
2016/2047A	误指一间村屋曾经出租，并撤销了该村屋的差饷豁免。	部分成立	0
2016/3248B	未能有效处理露宿者问题。	不成立	0
2016/3273A	没有确保与某乡村所协议的张贴告示程序有效实施。	不成立	0
2016/4033A	在处理一宗水浸投诉时推卸责任。	不成立	0
香港考试及评核局 (Hong Kong Examinations and Assessment Authority)			
2015/4510	在香港中学文凭考试的重阅答卷程序中订立「特定分数」的要求，对考生不公。	不成立	0
香港房屋协会 (Hong Kong Housing Society)			
2015/4292	(1) 没有妥善跟进冷气机滴水投诉(不成立)；以及 (2) 无理拒绝披露是哪一个单位的冷气机滴水(不成立)。	不成立	0
2016/0976	某公共屋邨的电单车泊车位租金增幅不合理。	不成立	0
2016/1003	没有妥善处理一宗关于屋邨保安员在农历新年收取「利是」的投诉。	成立	0
2016/2502(R)	(1) 拒绝提供某服务协议的相关页数，该协议在未得投诉人同意及不知悉的情况下，列载以他作为注册检验人员的姓名及注册编号等资料(不成立)；以及 (2) 在审批强制验楼资助计划的申请时疏忽及没有按程序办事(不成立)。	不成立	0
香港金融管理局 (Hong Kong Monetary Authority)			
2016/2413	(1) 没有约见投诉人以澄清她的投诉点(不成立)； (2) 没有把她进一步提出的投诉点转介被投诉银行以作直接回复(不成立)； (3) 无理拒绝投诉人的会面要求(不成立)；以及 (4) 在进行电话录音前未有知会投诉人或征求她的同意(成立)。	部分成立	2



个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
房屋署 (Housing Department)			
2015/4242	没有妥善处理部分街市档户涉嫌违规经营的问题。	不成立	1
2015/4608	不当地处理对投诉人经营街市摊档的投诉。	不成立	1
2016/0079(I)	(1) 没有就索偿事宜向投诉人提供适切的协助，而且职员态度恶劣（部分成立）；以及 (2) 拒绝披露已答允提供的有关索偿个案的资料（未有定论）。	部分成立	3
2016/0117(I)	无理拒绝提供某些工厂大厦单位的实际租金金额及加幅等资料。	成立	3
2016/1205C	没有跟进一宗关于某公共屋邨内有无牌食肆经营的投诉。	不成立	0
2016/2180A	没有照顾投诉人的住屋需要。	不成立	0
2016/3344B	没有妥善跟进无牌小贩问题。	不成立	0
入境事务处 (Immigration Department)			
2015/3190A	没有向另一个政府部门提供准确的外游记录。	不成立	0
政府新闻处 (Information Services Department)			
2016/1692	无理拒绝让某网络媒体到政府的新闻发布会及简介会进行采访。	成立	3
2016/2126	无理拒绝让网络媒体到政府的新闻发布会及简介会进行采访。	成立	3
2016/2962	无理拒绝让网络媒体到政府的新闻发布会及简介会进行采访。	成立	3
劳工处 (Labour Department)			
2016/0744	(1) 拒绝跟进对某安老院舍违规问题的投诉（不成立）； (2) 对安老院舍的巡查不足（不成立）； (3) 对违反「补充劳工计划」规定的雇主欠缺惩罚措施（不成立）；以及 (4) 没有监管输入外劳的雇佣合约期限（不成立）。	不成立	0
2016/2746B	没有妥善处理某私家牙医按照《雇员补偿条例》为一名受伤雇员提供牙科诊治后提交的收费单。	投诉不成立，但机构另有缺失	5
2016/3528	(1) 没有通知投诉人其「鼓励就业交通津贴」申请已被抽样作调查（成立）；以及 (2) 在申请调查阶段没有向他发放津贴（部分成立）。	部分成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
地政总署 (Lands Department)			
2015/2105B	在解决一条行车通道的积水问题上协调不足。	部分成立	1
2015/3394B	漠视反对意见及有关指引，多次大幅修剪某棵树，以及无理拒绝提供树艺师报告及修剪该棵树的理据。	不成立	0
2015/4502B	延误跟进某寮屋的违规问题，以及对其住户所造成的阻碍通道问题执法不力。	部分成立	3
2016/0122(I)	(1) 延误回复投诉人的索取资料要求（成立）； (2) 没有提供投诉人所索取的全部资料（成立）； (3) 向投诉人作出的回复前后不一致（投诉不成立，但机构另有缺失）； (4) 在某个地产发展项目中，不当地使用总建筑面积／总楼面面积计算政府建筑物所占的不分割份数（未有定论）；以及 (5) 在部门致发展商的函件及政府建筑物的分公契中，没有述明该政府建筑物所占的不分割份数的类别（不成立）。	部分成立	0
2016/0271	对某私人屋苑涉嫌违反地契条款的问题执法不力。	不成立	0
2016/0302B	(1) 没有指出及纠正渠务署收回投诉人的部分土地之不当决定（不成立）；以及 (2) 延误跟进及回复投诉人的一项要求（不成立）。	不成立	0
2016/0471A	对某幅私人土地上的违例构筑物执法不力。	部分成立	1
2016/1033B	对某栋工业大厦内部分单位违反地契条款执法不力。	部分成立	2
2016/1095B	(1) 错误清拆投诉人寓所的檐篷（不成立）；以及 (2) 未有修复投诉人的寓所外损坏了的地砖（不成立）。	不成立	0
2016/1183(I)	(1) 不当地把第三方所提供的法律意见列为第三者资料，并且向其保证会予以保密（不成立）； (2) 没有向投诉人说明不披露有关资料的实质理据（成立）； (3) 容许先前曾拒绝披露有关法律意见的职员负责处理投诉人就该署的决定所提出的上诉（不成立）； (4) 没有向投诉人提供有关法律意见的内容摘要（不成立）；以及 (5) 在处理投诉人索取有关法律意见的要求时，对「公众利益」的定义过于狭窄（不成立）。	部分成立	0
2016/1638B	没有就非法占用政府土地采取执法行动。	不成立	2
2016/3248D	未能有效处理露宿者问题。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2016/3273B	在某乡村张贴告示时没有按既定协议行事。	不成立	0
2016/3361B	(1) 延误通知投诉人其路旁宣传横额因违规而被移除（不成立）；以及 (2) 没有向投诉人说明其横额如何违规及提供照片作证（不成立）。	不成立	0
2016/3729A	没有就某项工程长期占用行人路采取适当行动。	不成立	0
2016/3944A	没有妥善跟进某店铺非法占用政府土地的问题。	成立	1
2016/4033B	在处理一宗水浸投诉时推卸责任。	不成立	0
康乐及文化事务署 (Leisure and Cultural Services Department)			
2015/4140(I)	拒绝提供与某私营机构就星光大道的管理及维修所签署的管理协议全文。	成立	2
2016/1771A(I)	拒绝承认在紧急车辆通道上竖设三条活动矮柱一事上出错，以及在回复投诉人的索取资料要求及覆检要求时没有遵从《公开资料守则》所订明的时限。	成立	3
2016/2190(I)	无理拒绝提供验树报告，以及没有回复投诉人的电邮。	成立	4
2016/2483	(1) 没有采取措施，禁止一名康体通用户滥用电话预订报读训练班的服务（成立）；以及 (2) 没有根据康体通《使用条件》处罚该名用户（成立）。	成立	1
2016/2684B	在处理一宗关于花槽有垃圾堆积的投诉时推卸责任。	不成立	0
海事处 (Marine Department)			
2016/2381	在接到一宗危险事故报告后，没有适当地跟进调查。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2017/0483B	在处理一宗关于某渡轮码头梯间有垃圾的投诉时推卸责任。	不成立	0
通讯事务管理局办公室 (Office of the Communications Authority)			
2016/3185	(1) 没有对两份未有注册的六合彩报刊采取执法行动（未有定论）； (2) 通讯事务总监拒绝与投诉人在电话对话（不成立）； (3) 没有一视同仁地对违规报刊采取执法行动，做法不合理（不成立）；以及 (4) 对未经注册的报刊和书籍监管不力（不成立）。	不成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
破产管理署 (Official Receiver's Office)			
2016/1703	未有事先知会投诉人便向其雇主索取资料，因而披露他是破产人的身份，做法不合理。	部分成立	1
规划署 (Planning Department)			
2016/0471B	对某幅私人土地上的违例发展执法不力。	不成立	1
2016/0881	没有妥善跟进有关某地点怀疑非法填土或倾倒建筑废料的投诉。	不成立	1
2016/1517(I)	(1) 延误处理投诉人索取关于某规划申请的文件的要求（成立）；以及 (2) 无理拒绝投诉人索取关于某规划申请的会议记录的要求（部分成立）。	部分成立	0
邮政署 (Post Office)			
2015/4796	不当地派递违禁品，以及在邮件寄失时未能追查其下落。	不成立	1
2016/4154	延误处理邮件损毁索偿要求，而且无理拒绝赔偿。	部分成立	3
香港电台 (Radio Television Hong Kong)			
2016/1709	(1) 没有解决以数码广播直播足球赛事评述时出现的时间滞后问题（不成立）；以及 (2) 没有回应投诉人所提出恢复以模拟调频模式直播评述的要求（成立）。	部分成立	2
2016/2199	(1) 没有履行承诺，为一名职员的电话设置留言信箱（不成立）；以及 (2) 没有回复来电（不成立）。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
差饷物业估价署 (Rating and Valuation Department)			
2016/2047B	误指一间村屋曾经出租，并撤销了该村屋的差饷豁免。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
社会福利署 (Social Welfare Department)			
2015/3190B	无理要求投诉人的妻子提交其儿子已返回香港的证明。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2016/0207	在评审投诉人的「有条件租约计划」申请时无理要求她提供补充资料，有违该计划的原意。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2016/0208	在评审投诉人的「有条件租约计划」申请时无理要求她提供补充资料，有违该计划的原意。	不成立	0
2016/0209	在评审投诉人的「有条件租约计划」申请时无理要求她提供补充资料，有违该计划的原意。	不成立	0
2016/0800	没有采取法律行动，检控涉嫌疏忽照顾投诉人的外祖母的安老院。	不成立	0
2016/0971	(1) 对某安老院监管不力，无视该院涉嫌疏忽照顾投诉人的父亲（部分成立）；以及 (2) 无理容许另一间安老院拖延接收投诉人的父亲（部分成立）。	部分成立	2
2016/2180B	没有照顾投诉人的住屋及福利需要。	部分成立	6
2016/3054	未能有效处理露宿者问题。	不成立	1
2016/3225C	没有妥善处理投诉人的个案及对职员的投诉。	部分成立	0
2016/3248C	未能有效处理露宿者问题。	不成立	0
2016/3405	错误地停止向投诉人发放其应得的津贴。	成立	0
2016/3826	(1) 延误处理投诉人的个案（不成立）；以及 (2) 没有就投诉人对某安老院舍的投诉进行彻底调查（不成立）。	不成立	0
运输署 (Transport Department)			
2015/2982	没有解决专营巴士上的「报站系统」经常出现故障的问题。	不成立	3
2015/3989	延误处理投诉人自订车辆登记号码的申请及回应她的投诉。	部分成立	1
2015/5159	登记日本进口车辆的程序失当。	不成立	3
2016/0660(I)	(1) 无理拒绝接纳某专业机构发出的缴费通知单作为投诉人续领车辆牌照申请的地址证明（不成立）； (2) 拒绝披露关于该署如何评估哪些文件可获接纳为地址证明的内部指引及可接纳的地址证明文件一览表（部分成立）；以及 (3) 该署有关提交地址证明的宣传单张内容含糊不清和令人产生误解（部分成立）。	部分成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2016/1725	不当地把三部不属于投诉人的车辆登记在他名下。	不成立	0
2016/2065 2016/2070 2016/2071 2016/2085 2016/2090	针对某车款作选择性执法，迫使车厂移除车辆视像显示器的行事历功能。	不成立	0
2016/2794	无理削减某区内多个屋苑的居民巴士服务，忽略居民的交通需要。	投诉不成立，但机构另有缺失	6
2016/2797	没有回应投诉人的投诉，亦没有应他的要求删除两部错误登记在他名下的车辆。	不成立	0
2016/2842	(1) 无理削减某屋苑的居民巴士服务（不成立）；以及 (2) 没有咨询受影响的居民（成立）。	部分成立	6
2016/2916	无理削减某屋苑的居民巴士服务。	投诉不成立，但机构另有缺失	6
2016/3191B	没有对一块竖设于两条道路的交界处及令驾驶人士分心的大型电子广告招牌即时采取执法行动。	不成立	0
水务署 (Water Supplies Department)			
2015/5029B	在跟进一宗渗水投诉时推卸责任。	不成立	0
2016/1979	无理进入私人土地维修食水管。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2016/3823C	没有妥善跟进某单位的渗水及渠管破损问题，而且提供与其他部门矛盾的调查结果。	不成立	0
在职家庭及学生资助事务处 (Working Family and Student Financial Assistance Agency)			
2015/5309B	延误搜寻投诉人的有效地址，以致未能及早向她派递法庭就她拖欠学生贷款的索偿所作的判令。	部分成立	3

经全面调查后终结的个案撮要选录

(附件中选录的个案撮要摘录了主要投诉及相关结论。有关个案的整体结论及建议数目等更详细资料，请参阅附件7。)

(个案撮要按所涉机构的英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称载于附件1。若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。)



屋宇署(BD)

个案编号：OMB 2016/0425 – 平台僭建物

投诉：没有积极取缔平台僭建物，妨碍遵办「验楼通知」– 成立

投诉内容

二〇一二年七月，屋宇署就大厦甲的平台僭建物(「平台僭建物」)发出清拆命令。然而，「平台僭建物」一直存在。

2. 二〇一三年四月，屋宇署发出「验楼通知」，要求大厦甲的业主立案法团(「法团」)在指定限期前检验及修葺大厦的公用部分。可是，「平台僭建物」的存在，令大厦甲的更换渠管及平台防水工程难以进行。法团指摘屋宇署迟迟未取缔「平台僭建物」，令法团无法遵办「验楼通知」。

主要事件经过

3. 二〇一一年五月，屋宇署确定「平台僭建物」属「须予以取缔」类别，但没有构成明显危险。

4. 二〇一二年六月，屋宇署发出法定命令(「2012命令」)，饬令业主于60天内清拆「平台僭建物」。其后，部分「平台僭建物」(「事涉僭建物」)没有被清拆。

5. 二〇一三年二月，该署发警告信，要求事涉僭建物的业主(「业主X」)遵从清拆命令，否则会被检控。同年三月，业主X致函屋宇署，指居于事涉僭建物的五名租客有经济困难或健康问题，短期内不能迁出，要求延期清拆。

6. 同年四月，屋宇署按「强制验楼计划」向法团发出「验楼通知」。

7. 同年九月，业主X致电该署重申上述情况，并要求该署提供社工服务。

8. 二〇一三年十一月至二〇一五年三月期间，社工多次联络业主X，解释清拆命令的规定。业主X一再表示租客迁出有困难，但会继续尝试说服他们。虽然业主X表示会清拆事涉僭建物，不过始终没有切实行动。二〇一五年三月中，社工向业主X重申不遵从清拆命令的后果，然后结束跟进个案。

9. 由于业主X没有清拆事涉僭建物，屋宇署于二〇一五年五月及二〇一六年四月向他提出检控。业主X先后两度被法庭定罪及罚款。

10. 二〇一六年七月，事涉僭建物被拆除。

屋宇署的解释

11. 屋宇署的辩解如下。

12. 「2012命令」的清拆限期于二〇一二年八月中届满。由于事涉僭建物并无明显危险，该署遂按优先次序于二〇一三年二月发出警告信。个案由社工跟进期间，该署不拟向业主X提出检控。

13. 社工曾探访事涉僭建物的租客，以了解其困难及提供所需协助。社工忆述，租客持敌视态度，且声称会报警投诉被滋扰，故未能成功劝说租客迁出。屋宇署亦有不时与社工检讨个案进展，务实地处理个案。

14. 法团于二〇一四年十月委任注册检验人员后，屋宇署一直与该人员及其代表联络，并与法团保持沟通。及至二〇一五年十月，该署才从法团主席得悉事涉僭建物妨碍大厦甲进行维修工程。

本署的评论

15. 本署认为，屋宇署在「2012命令」的清拆限期届满后逾半年才向业主X发出警告信，当中的延误并不合理，且有损该署的威信。

16. 社工的所谓跟进工作，其实只是不断联络业主X，而个案一直毫无进展。假如租客如社工所述曾恶言相向，且拒绝接受协助，则屋宇署指望社工能说服业主令租客迁出，无疑是与虎谋皮，必然徒劳无功。

17. 既然屋宇署已就事涉僭建物发出清拆命令，该署理应积极执行命令，及早取缔事涉僭建物，以便法团的验楼及修葺工作能尽快完成。本署认为，这是法团的合理期望。

18. 屋宇署没有果断执法，以致妨碍法团顺利遵办「验楼通知」，此实属不当。故此，申诉专员认为这宗投诉成立。

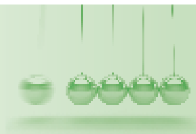
建议

19. 申诉专员敦促屋宇署：

(1) 从本个案汲取经验，就拒绝遵从清拆命令的个案尽快及严正地作出检控行动；

(2) 检讨该署社工跟进个案的方式，以免僭建者有机可乘，藉以拖延清拆僭建物。

这宗个案显示部门
没有果断执法





屋宇署(BD)

个案编号：OMB 2016/1360 – 僭建物清拆命令

投诉：没有把就一住宅单位的僭建物之清拆命令送交土地注册处注册，以致该单位的买家未能知悉僭建物的存在 – 成立

投诉内容

投诉人在二○一五年八月购入某住宅单位。在完成交易前，投诉人所委聘的律师曾两次查阅土地注册处（「土注处」）的记录（俗称「查册」），均无发现屋宇署曾就该单位的僭建物（「事涉僭建物」）发出清拆命令。投诉人成为新业主后，却于同年十一月收到屋宇署发出的「取代命令」（「2015命令」），被该署饬令拆除单位外墙的一个僭建物（即事涉僭建物）。「2015命令」注明：屋宇署早在二○○九年三月已向前业主发出清拆命令（「2009命令」）。

2. 投诉人不满屋宇署过去六年一直没有把「2009命令」送交土注处注册（俗称「钉契」），以致她无法在购入单位前知悉该事涉僭建物的存在，结果须负上拆除僭建物的责任。

屋宇署的回应

3. 屋宇署的辩解如下。

4. 事涉大厦是「清拆僭建物特别行动」的目标楼宇之一，该署于二○○九年向该大厦多名业主发出清拆命令（包括上述的「2009命令」）。屋宇署当时的执法指引（「旧指引」）订明，在该类特别行动下发出的清拆命令无须即时进行「钉契」。原因是根据经验，业主大多会于期限前遵办命令，因此，该署只会就那些遵办期限届满后数个月而仍未获遵办的清拆命令进行「钉契」。其用意是减低对业主造成的不便，以及节省注册费用。

5. 另外，事涉单位的前业主已就「2009命令」提出上诉。根据《建筑物条例》，在上诉进行期间，屋宇署不得强制执行清拆命令。因此，该署没有把上述清拆命令进行「钉契」。

6. 屋宇署认为，该署未有就个别物业发出清拆命令，并不等同于物业内没有任何僭建物。准买家有责任自行采取措施，例如亲自或聘用专业人士视察物业，以确定物业内有否僭建物。准买家若向屋宇署查询拟购入的物业是否有未获遵办的法定命令，或该署是否拟向业主发出清拆命令，屋宇署会提供所需资料。

7. 屋宇署已于二○一一年四月修订其执法政策：就按「清拆僭建物特别行动」发出的清拆命令，职员须尽快送交土注处注册。

本署的评论

8. 本署认为，屋宇署延迟「钉契」的做法根本上违背了「钉契」的原意，即希望借「钉契」对物业造成产权负担，从而促使业主自行拆除僭建物，同时让准买家及按揭机构可透过「查册」知悉清拆命令（及有关僭建物），以保障准买家及按揭机构的利益。本署难以明白该署为何会以行政方便及节省费用为由延迟「钉契」，令准买家及按揭机构的知情权受损，变相袒护出售有僭建物的原业主。事实上，在业主遵从法定命令后，屋宇署便会撤销「钉契」，对业主的所谓「不便」亦随之消失。

9. 再者，一般市民不会知道屋宇署会按「旧指引」将法定命令延后「钉契」。本署理解准买家有责任设法确定拟购入的单位内有否僭建物，而屋宇署网页亦有提示公众可「查册」或以书面向该署查询，但公众岂能料到「查册」其实不足以保障准买家的利益，他

们必须同时向屋宇署查询。屋宇署延后「钉契」的做法，已动摇了准买家置业时透过「查册」确定物业状况的信心。

10. 此外，《建筑物条例》只是订明在上诉进行期间，屋宇署不得强制执行法定命令。把法定命令注册并不等同于强制执行。在上诉得直前，法定命令仍属有效，屋宇署理应把该命令进行「钉契」，以履行对公众的责任。业主若最终上诉得直，屋宇署亦只须撤销注册。在这宗个案中，该署于发出「2009命令」后没有进行「钉契」的做法，确是非常不妥善。

11. 综合以上分析，申诉专员认为这宗投诉成立。

屋宇署的改善措施

12. 因应本署的评论，屋宇署同意采取以下改善措施：

(1) 修订其网页资料，提示公众该署有部分清拆命令仍未进行「钉契」。准买家应采取措施，以确定拟购入的单位没有僭建物；

(2) 在跟进清拆命令的遵办情况时，会同时把尚未注册的清拆命令送交土注处注册。

建议

13. 申诉专员建议屋宇署：

(1) 尽快修订其网页资料，并把该项修订告知香港律师会及地产代理监管局等与物业买卖有关的团体／机构；

(2) 切实执行上文第12(2)段所述的改善措施。

这宗个案显示部门的程序不妥



屋宇署(BD)及地政总署(Lands D)

个案编号：OMB 2016/1033A & B – 工业大厦违规问题

投诉：屋宇署及地政总署 – 没有就某幢工业大厦的违规情况采取有效的执法行动 – 部分成立

投诉内容

投诉人曾向屋宇署及地政总署投诉，指某工业大厦(「工厦」)内有四个单位(「事涉单位」)涉及多项违规行为，包括移除防火墙、在外墙僭建空调系统的冷却塔，以及违反地契条款，把单位出租作零售用途。

2. 然而，屋宇署及地政总署只是分别向有关业主发出纠正违规情况的命令及警告信，而一直未有进一步的跟进行动，以致违规情况持续。

本署调查所得

屋宇署及地政总署的权责

3. 屋宇署有权根据《建筑物条例》就对生命财产明显构成威胁或迫切危险的僭建工程(「须优先取缔类别」)采取执法行动，包括发出清拆命令及提出检控。地政总署则负责土地契约的执管工作，向违反契约者发出警告信；若违契者不遵办，该署会采取进一步行动，包括把警告信送交土地注册处注册(俗称「钉契」)，以及在违契情况持续时考虑重收土地。

屋宇署的回应

4. 屋宇署表示，事涉工厦是大规模清除僭建行动(「大规模行动」)的目标楼宇之一。鉴于涉及逾500个单位，屋宇署要求其合约顾问公司分阶段进行勘察。在确定大厦哪些单位有僭建后，该署分阶段向有关业主发出清拆命令，并由顾问公司跟进。

5. 屋宇署表示，其中一个事涉单位的业主擅自拆除了防火墙，该项僭建属「须优先取缔类别」，该署遂向业主发出清拆命令。鉴于顾问公司日后会就整幢大厦进行跟进视察，屋宇署在该命令所指定的60天遵办期限届满后一直没有跟进。有关业主后来提交纠正工程建议，但资料不足，屋宇署于是发出警告信，表示会考虑提出检控。该署最终接纳经修订的纠正工程建议及发出施工同意书，并会密切监察该项纠正工程的进度。

6. 至于涉及凿通防火墙及加建防护门廊的另外两个单位，屋宇署经审核后确定该些工程是按照「小型工程监管制度」下的简化规定而进行，因此不属僭建。

7. 对于在外墙加建冷却塔支架的单位，屋宇署指事涉支架属于「须优先取缔类别」，该署已向有关业主先后发出劝谕信、警告信及清拆命令，并展开检控程序。

地政总署的回应

8. 地政总署表示，事涉单位获该署所发的「短期豁免书」，可把地契原订的用途「工厂」分别改为「陈列室」或「食堂」。地政总署曾先后接获举报，得悉其中两个单位违反准许用途(陈列室)，而进行零售活动。该署在巡查时确定其中一个单位的违规情况，遂向有关业主发出警告信，要求纠正。随后的巡查没有再发现违规情况，因此地政总署没有继续跟进。至于另一个单位，该署的巡查没有发现违规情况。不过，在本署介入后，该署巡查发现该两个单位有进行违规活动，于是发出警告信。由于业主仍没有纠正，该署遂进行「钉契」。地政总署承认，就其中一个单位的违规情况，该署其实可以更早向有关业主发出警告信。

9. 另一个同样获准改作「陈列室」的单位，亦有违规进行零售活动，但有关业主在地政总署发出警告信后迁离单位，该署遂终止执管行动。至于获准改作「食堂」的单位，该署在接到举报后随即到场视察，发现有零售活动，但其后再巡查时，该单位已停业，故无须作进一步行动。

本署的评论

10. 在事件中，屋宇署虽有按既定执法政策，针对「须优先取缔类别」的僭建项目发出清拆命令，却没有在命令的遵办期限届满后适时跟进。这不但令期限失去原来意义，亦有损部门威严。本署认为，屋宇署即使未能立即迫令业主纠正，亦应定期巡查以作监察。

11. 地政总署方面，该署承认未有及早对就其中一个事涉单位的违规情况采取执管行动。事实上，该署就另一单位进行的巡查亦有欠妥善；假如该署的巡查做得更彻底，理应不难发现该单位某部分实有违规情况，从而及早采取执管行动。

结论及建议

12. 基于以上所述，申诉专员认为对屋宇署及地政总署的投诉均部分成立。

13. 申诉专员建议：

屋宇署

(1) 全面检讨在「大规模行动」中所发现的僭建项目之跟进程序，积极跟进属「须优先取缔类别」的项目；

(2) 继续紧密跟进这宗个案所涉清拆命令的遵办情况；若有关业主仍未遵办，便应从速再作检控；

地政总署

(3) 加紧巡查尚未纠正违规情况的事涉单位；若情况持续甚或变本加厉，便应考虑作进一步执管，包括重收事涉土地；

(4) 日后在巡查工厦单位时，主动留意四周是否也有违规情况，以便尽早采取执管行动。

这宗个案显示部门执法不力



消费者委员会(CC)

个案编号：OMB 2016/1489 – 消费者诉讼基金

投诉：消费者诉讼基金之法律协助申请的审批准则不一致，以及无理拒绝一宗申请 – 投诉不成立，但机构另有缺失

投诉内容

投诉人的妹妹（「A女士」）曾于二〇一〇年在某美容院（「美容院X」）购买了一些美容疗程套餐（「美容套餐」），总额达95,000元。A女士于二〇一二年五月去世时，尚有大部分的疗程仍未使用。二〇一四年十月，A女士的父亲向消费者委员会（「消委会」）的消费者诉讼基金（「诉讼基金」）申请法律协助，以便向美容院X采取法律行动，取回剩余疗程的金额（「事涉申请」）。二〇一五年五月，消委会拒绝其申请。

2. 据投诉人所知，消委会曾向两名个案情况类似的申请人提供法律协助。因此，她指摘消委会审批诉讼基金申请的准则不一致，以及无理拒绝事涉申请。

本署调查所得

3. 消委会是诉讼基金的受托人，而诉讼基金的管理委员会(「管委会」)就申请诉讼基金协助的个案是否符合资格及是否有充分理据向消委会提供意见。管委会在审批申请的过程中考虑多项因素(「考虑因素」)，包括胜诉的机会、受屈消费者的议价能力，以及就个案的情况而言提出诉讼是否解决纠纷的最有效办法。

4. 在事件中，A女士的父亲于二〇一三年五月向消委会投诉美容院X。美容院X拒绝把剩余疗程的金额(「剩余金额」)转拨入A女士的遗产，而消委会未能调停纠纷。A女士的父亲随后提出事涉申请，管委会在讨论后决定拒绝。消委会以书面将结果通知A女士的父亲(「拒绝信」)。

消委会的回应

5. 消委会向本署解释，每宗个案均涉及不同情况，理据亦各有差异。管委会在处理其他性质相近的申请时并没有采用不同准则。在处理事涉申请是否符合申请准则时，管委会已衡量就个案的情况而言所涉及的相关考虑因素，最终认为要求美容院X退还剩余金额的胜算甚低或未能确定，因为：

(1) 美容套餐的正式收据载有一项条款，订明套餐的有效期为一年(美容院X称有效期至二〇一一年十月)。虽然投诉人声称A女士曾表示美容院X的分店经理向她保证一年期限并不适用，但管委会认为该项「保证」只是由一名据称是美容院职员的人士作出，而其身份不详，且不能确定「保证」是在甚么情况下作出；

(2) 无条件地豁免美容套餐的一年期限，并不符合美容院X有关须填写指定表格才能延期的规定。

6. 基于缺乏充分有力的证据，管委会建议消委会拒绝事涉申请。

7. 设立诉讼基金的信托契约订明，向诉讼基金申请法律协助者无权要求消委会就拒绝申请的原因提供解释。消委会认为，「拒绝信」已指出管委会在处理事涉申请时曾考虑的因素及实际情况。

本署的评论

8. 本署认为，管委会在作出决定前，已充分考虑事涉申请的各项相关事实及衡量申请理据，其做法并非不合理。我们亦接纳每宗个案均有其独特情况，管委会必须加以考虑。

9. 然而，市民现今普遍期望公营机构能充分解释其决定之理据，故此，本署认为「拒绝信」殊不理想，皆因当中仅列出所有考虑因素，并没有说明管委会曾考虑的与事涉申请相关的事实，也没有解释为何拒绝事涉申请。此属拙劣的行政方式。况且，信托契约根本没有禁止消委会解释拒绝批出诉讼基金法律协助的原因。就这宗个案而言，假若向申请人说明原因，当会更恰当。

10. 整体而言，申诉专员认为这宗投诉不成立，但消委会另有缺失。

建议

11. 申诉专员建议消委会检讨其在拒绝诉讼基金申请后不向申请人确切地解释原因的做法。

这宗个案显示机构某些行政方式拙劣



卫生署(DH)

个案编号：OMB 2016/2161 – 儿童体能智力测验服务

投诉：未能提供为已登记的儿童进行体能智力评估的确实日期，以及评估服务的轮候时间过长 – 部分成立

投诉内容

二○一六年四月，投诉人到卫生署辖下某儿童体能智力测验中心(「测验中心」)为女儿登记接受评估。他不满该中心职员未能提供评估的确实日期，只表示轮候时间为九个月至一年，并请他等候电话通知。他又认为轮候时间过长，可能延误对女儿的治疗。

本署调查所得

测验服务的一般程序

2. 测验中心的服务对象是经注册医生或心理学家转介，在成长发展过程中怀疑出现问题的12岁以下儿童。在家长为儿童登记后三个星期内，测验中心会安排初步会见。随后，测验中心的评估组会举行评估前个案分析会议，根据初步会见所得资料，按个别儿童的发展需要安排专业评估，并因应评估项目和相关专业人员的轮候时间而编配评估日期和时间。情况较紧急和严重者将获优先评估。

卫生署的回应

3. 卫生署表示，儿童接受评估服务的实际轮候时间，视乎每宗个案的复杂程度和情况，以及所需的专业评估而定。为善用资源，测验中心一般会于建议评估日期前一至三星期内，联络家长以确定评估日期和时间。

4. 投诉人为女儿登记服务当天已接受初步会见，但由于所需评估项目有待评估组进行分析后拟定，因此该中心职员无法即时提供确实的评估日期，只能告知一般的轮候时间。

本署的评论及建议

5. 由于测验中心只着家长等候通知，却没有说明须轮候多久，确会令家长感到焦虑。因此，本署建议测验中心可在分析会议决定个案的缓急优次后，通知家长初步预计的评估日期。这样既能增加评估服务的透明度，亦可让家长更加了解子女的情况，以便他们决定继续轮候还是安排子女到私营机构接受评估／治疗。

6. 至于所须轮候时间，测验中心现时的分流制度已能确保情况较严重的儿童会优先获得评估。就这宗个案而言，投诉人的女儿最终只须轮候约三个月时间便能接受评估。

结论

7. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

8. 本署欣悉，卫生署已接纳本署的建议，把初步预计的评估日期注明在简介备忘录上，交给家长。简介备忘录亦会注明，如分析会议认为有需要就有关个案作优先评估，测验中心会尽快(一般在三个月内)通知家长。

这宗个案显示部门的办事程序欠妥善



律政司(D of J)及在职家庭及学生资助事务处(WFSFAA)

个案编号：OMB 2015/5309A & B – 追讨欠款

投诉：律政司及在职家庭及学生资助事务处 – 在法庭发出判令后，没有尽早查找投诉人的新地址，以致她须承担累积多年的额外利息 – 部分成立

投诉内容

二〇〇〇年及二〇〇二年，投诉人曾两度为丈夫(「甲先生」)向学生资助办事处(现为在职家庭及学生资助事务处(「家庭学资处」))申请的学生贷款担任赔偿保证人。她于二〇〇三年与甲先生离婚并迁出在赔偿保证契据上填报的地址(「旧地址」)，但一直没有通知家庭学资处。

2. 二〇一五年九月，投诉人收到律政司寄至她新地址(「新地址」)的信函，要求她按照二〇〇九年十月的法庭判令代甲先生偿还学生贷款、利息及行政费用，总额六万多元，当中约二万元为利息。投诉人不满律政司迟至二〇一五年才透过查阅土地登记册找到她的新地址，以致她须承担累积多年的额外利息，对她不公。

本署调查所得

事件经过

3. 律政司于二〇〇九年七月入禀小额钱债审裁处，向甲先生及投诉人追讨拖欠的学生贷款。同年十月，审裁处在两人缺席聆讯下，判决律政司胜诉。二〇一二年三月，执达主任到旧地址执行财物扣押令但未能成功，律政司才知悉他们已不在上址居住。

4. 二〇一二年四月，律政司发出便笺，向家庭学资处报告个案情况，并索取进一步指示，但家庭学资处没有回复。直至二〇一五年九月，律政司查阅土地登记册，发现投诉人拥有另一个物业，于是发出追讨信函至她的新地址。

律政司的解释

5. 律政司表示，由于投诉人未有按照赔偿契据的承诺通知家庭学资处其新地址，对个案的处理效率造成影响。虽然律政司在二〇一二年已获悉旧地址无效，但由于欠款个案众多，处理个案的律政书记其后三年未有进一步跟进个案，并非不合理。就其与家庭学资处的沟通，律政司解释，由于该书记使用一份标准格式文件向家庭学资处发出便笺，而当中的用词较为复杂，以致她未能准确表达拟索取甚么指示。律政司会与家庭学资处商讨如何修订该便笺。

家庭学资处的回应

6. 家庭学资处表示会定期跟进已转介律政司的个案进度，并与律政司保持紧密联系。就律政司于二〇一二年四月发出的便笺，家庭学资处理解为律政司旨在通知第一次执行财物扣押令的情况，故在收到便笺后没有回复。

本署的评论及结论

7. 由于投诉人没有主动通知家庭学资处其新地址，她在事件中负有部分责任。

8. 尽管律政司及家庭学资处一再强调两个部门之间已有协作机制及清晰的权责分工，但在处理这宗个案时显然沟通不足。律政司任由个案闲置逾三年，期

间没有主动寻找投诉人的新地址，亦没有向家庭学资处查询；另一方面，家庭学资处虽然发现律政司的便笺内容有误，却没有予以澄清或回复。部门之间并非如其所言般有「紧密联系」。

9. 本署明白由于欠款个案众多，律政司须因应资源决定缓急先后。但是，假如众多个案均闲置多年才跟进，则积压的个案只会愈来愈多。律政司在大费周章地采取法律行动后，亦必须确保跟进程序有效率和具成效。倘若追讨欠款的成功率欠佳，不但无法保障公帑，反而浪费更多资源。律政司现行的内部指引仅提醒前线人员尽快找寻下落不明的欠款人，本署认为并不足够，律政司及家庭学资处须就处理个案的程序订定更具体的指引及时间表。

10. 申诉专员认为对律政司及家庭学资处的投诉均部分成立。

建议

11. 申诉专员建议：

律政司

(1) 检讨有关欠款人下落不明的个案的现行做法及内部指引，制订更具体的跟进工作时间表；

律政司及家庭学资处

(2) 共同检讨协作机制的执行状况，确保前线人员能适时采取跟进行动；

(3) 加强双方沟通，并订立具体安排，以定期共同检视欠款人下落不明的个案；以及

(4) 尽快完成检讨事涉便笺的内容并作出改善。

这宗个案显示部门之间沟通不足，办事欠效率



教育局(EDB)

个案编号：OMB 2016/1833 – 小一入学申请程序

投诉：没有妥善跟进未能成功派递的「选校通知书」– 部分成立

投诉内容

投诉人为女儿申请二〇一六／一七学年的小学统一派位后，及至二〇一六年四月中仍未收到邀请他申请心仪的学校之「选校通知书」，他遂在四月十九日向教育局查询。该局回复：该局有把「选校通知书」邮寄给他，但该函因未能成功派递而被退回；他已不再可以为女儿申请心仪的学校。其女儿在统一派位阶段只会被排在最后，可能会被派到他区的小学。

2. 投诉人指摘教育局没有妥善跟进未能成功派递的「选校通知书」，令他丧失了申请心仪的学校之机会。

教育局的解释

3. 教育局的辩解如下。

4. 该局早已向家长派发资料单张，说明该局将于二〇一六年一月中旬，以书面（即「选校通知书」）通知家长于一月下旬到指定的统一派位中心为子女申请心仪的学校。另外，教育局亦透过电视、电台及新闻公报宣传有关安排，并提醒家长若在一月二十六日仍未收到「选校通知书」，便须尽快向该局查询。

5.　此外，该局提供一段截至三月底的宽限期(「宽限期」)，以便那些没有于一月下旬为子女选校的家长，有机会为子女申请心仪的学校。

6.　每年的「宽限期」过后，仍有不少申请统一派位的家长因不同原因没有申请心仪的学校。教育局会在四月上旬根据电脑系统所提供未有在统一派位阶段选校的学童名单，划一与有关家长跟进联络，以确定他们是否仍然需要公营小一学位。若是，该局会在其子女所属校网的尚余学位中随机分派一个学位给其子女。

7.　就未能成功派递而被退回的「选校通知书」，教育局会核对家长在小一入学申请表上所填写的地址。若确定「选校通知书」的地址与家长所填报的地址不同，该局会即时按申请表上的地址重发「选校通知书」。若确定两者的地址资料相同，该局不会另行个别跟进。该局所持的理由是：寄出「选校通知书」的日期与申请心仪学校的日期之间非常紧迫，而该局会待至「宽限期」过后(即四月上旬)才一并联络没有申请心仪学校的家长，以确定他们是否仍然需要公营小一学位。

8.　在二〇一六年度，共有177份「选校通知书」被香港邮政退回，而通知书上的地址与有关小一入学申请表上的相同，当中有162名家长主动与教育局联络。余下11名(包括投诉人)连同其他没有办理选校手续的学童共1,370人；自四月二十日起，该局有20名职员负责逐一致电联络该些家长。

本署的评论

9.　教育局于二〇一六年一月中旬以邮寄方式逐一向家长发出「选校通知书」，旨在通知家长及时办理手续，申请心仪的学校。本署认为，教育局要跟进被退回的「选校通知书」，并不困难。以二〇一六年度被退回的177份「选校通知书」为例，即使该局的20名职员给每位家长拨电两次，在两个月的「宽限期」内，每名职员亦只需拨电18次，每次可能只需数分钟。这是教育局能力范围内办得到的事，该局实不应以无法调配人手为由，拒绝尝试尽快联络那些家长。

10.　因此，申诉专员认为投诉部分成立。

建议

11.　申诉专员建议教育局在「选校通知书」未能成功派递时，尽快以适当方式(例如电话)尝试联络家长，让他们可及时为子女申请心仪的学校。

这宗个案显示部门的
办事程序有可改善之处



地产代理监管局(EAA)

个案编号：OMB 2015/4314 – 对地产代理公司的投诉

投诉：没有妥善跟进对两间地产代理公司行为不当的投诉 – 不成立

投诉内容

某幢大厦（「事涉大厦」）的业主立案法团（「投诉人」）向地产代理监管局（「地监局」）投诉该大厦地库的两间地产代理公司（「公司甲」及「公司乙」）行为不当，指他们未获投诉人准许便在事涉大厦的外墙上安装招牌，并在公众地方放置广告板，以及在有违例建筑工程（「僭建工程」）的处所内营业。

2. 投诉人不满地监局没有采取妥善的跟进行动，因此向本署提出投诉，指该局：

(1) 对两间公司的处理方法不同。地监局就首两项不当行为（涉及安装招牌及放置广告板）处罚公司甲，却没有对公司乙采取行动；

(2) 拒绝调查与僭建工程有关的不当行为；以及

(3) 在回应其律师的信件时无理地把复函直接寄给法团的主席，而且地址错误。

本署调查所得

对地产代理的监管

3. 地监局获授权调查可能违反《地产代理条例》及其附例、「操守守则」及该局发出的「执业指引」的情况。地产代理在墙壁上安装广告招牌而事先没有获得业权人的同意，或在公众地方放置广告板，均可能违反「操守守则」。不过，在有僭建工程的处所内营业并不构成行为不当。

事涉大厦外墙的业权问题

4. 事涉大厦外墙的业权问题一直是争拗点。公司甲及公司乙均认为其租约包括外墙的使用权，但投诉人则认为法团本身才是外墙的业权人，而且并没有准许他们使用外墙。投诉人已对该两间公司及其业主采取法律行动，但法院尚未就业权问题作出裁决。

地监局的回应

5. 二〇一四年三月，地监局首次接到投诉人就公司甲及公司乙提出的投诉。该局建议由纪律委员会展开纪律研讯，以决定投诉人所指称的不当行为是否违反「操守守则」。若指称属实，该两间地产代理公司可能会被吊销牌照。

投诉点(1)

6. 公司甲及公司乙是两个独立的法律实体，接受不同的纪律研讯。公司甲否认未征得业权人同意便在外墙安装广告招牌，但承认在公众地方放置广告板。该公司承认过失令个案得以迅速解决。二〇一五年四月，纪律委员会裁定其违反「操守守则」，决定予以谴责及判处罚款。另一方面，公司乙否认有不当行为，且要求搁置纪律研讯，待法院就外墙业权问题作出裁决。纪律委员会接纳其要求。

7. 二〇一五年七月，投诉人提出新投诉，指公司乙在公众地方放置广告板，并提供相片作为佐证，然而，地监局多次要求后投诉人仍未能提供补充资料。该局人员曾九度到现场视察，但未有发现证据可证实所指的违规情况，地监局遂于二〇一六年一月底终结这宗投诉。

投诉点(2)

8. 投诉人亦于二〇一五年七月投诉该两间地产代理公司在有僭建工程的处所内营业。地监局其后已多番解释其立场，说明上述情况不会构成行为不当。再者，僭建工程及楼宇安全等问题不在该局职权范围之内。

投诉点(3)

9. 法团主席与地监局人员进行实地视察时曾提出多项质疑。由于他是直接与地监局接触而非透过律师行事，该局遂把复函寄到他于二〇一四年三月首次提出投诉时所使用的信封上所载的回邮地址。地监局认为做法合理。

本署的评论及结论

投诉点(1)

10. 两间地产代理公司有权各自采取不同的抗辩策略，纪律委员会只是因应其抗辩作出不同裁决。本署认为，地监局决定接纳公司甲「承认过失」，以及把公司乙的纪律研讯搁置，直至法院就外墙业权问题作出裁决，做法并无不当。因此，本署认为投诉点(1)不成立。

投诉点(2)

11. 僭建工程不在地监局职权范围之内，而应由屋宇署负责处理。该局已向投诉人清楚解释，在有僭建工程的处所内营业并不构成行为不当。由于哪种行为属于不当是地监局经考虑多项因素后作出的判断，本署一般不会干预。投诉点(2)不成立。

投诉点(3)

12. 本署认为，地监局直接解答主席的质疑，并把复函寄到信封上显示的回邮地址，并无不妥。这个投诉点亦不成立。

13. 故此，申诉专员认为这宗投诉不成立。



食物环境卫生署(FEHD)

个案编号：OMB 2015/4138 – 冷气机滴水投诉

投诉：延误跟进冷气机滴水投诉 – 部分成立

投诉内容

二〇一五年九月十二日，投诉人经1823向食物环境卫生署（「食环署」）投诉受对上的单位的冷气机滴水滋扰。食环署的当区环境卫生办事处（「环卫办」）虽有跟进投诉，惟滴水问题延至十月中旬仍未解决。

本署调查所得

处理滴水投诉的程序

2. 食环署的工作指引订明：环卫办职员首次到涉嫌有冷气机滴水的单位调查时，若无人应门，须向单位住户发出「预约通知」，要求住户联络该办。假如住户没有回应，职员须在发出通知后七个工作天内再到访该单位；若第二次到访仍未能进入单位调查，职员便须发出「拟进入处所通知书」。该指引亦订明，职员须尽可能于投诉人所指的滴水出现时段到场调查。

事件经过

3. 环卫办职员于二〇一五年九月十七日先后联络投诉人及其居住的屋苑之管理处，得悉滴水问题主要是在晚上7时至午夜12时出现，而上层某个单位（「单位甲」）可能是滴水源头。同月二十三日，环卫办发出劝谕信，提示单位甲住户检查冷气机。九月十七日至十一月六日期间，环卫办职员多次到单位甲调查，但

均无人应门，遂先后三度留下「预约通知」。于视察期间，职员并未发现有滴水。十一月下旬，事涉住户主动联络环卫办，承诺在检查及维修后才会再使用冷气机。

4. 食环署向本署解释，环卫办职员确有积极跟进滴水问题；由于怀疑滴水位置在天井，晚上环境昏暗，视线为物件阻碍及单位甲的住户经常外出，以致职员进行调查有一定难度。环卫办职员及管理处职员均不曾目睹单位甲的冷气机是否滴水及如何影响下层单位，故并无充分证据采取进一步的执法行动，例如向单位甲发出法定的「妨扰事故通知」。然而，该署承认，环卫办职员于九月十七日发出首张「预约通知」后，没有按照指引适时发出「拟进入处所通知书」，以致影响调查进度。

本署的评论

5. 本署认为，环卫办职员在跟进滴水问题的过程中明显有缺失，包括：未有按照指引适时发出「拟进入处所通知书」，以及从投诉人得悉滴水主要在晚上至午夜时段发生，却仍屡次在上午和下午进行调查，结果用了许多时间及人力仍未能查证滴水源头。环卫办职员的调查方式实不可取。

6. 基于以上所述，申诉专员认为投诉部分成立。

建议

7. 申诉专员建议食环署：

(1) 加强职员培训，并不时提醒职员须严格按照工作指引处理冷气机滴水投诉；

(2) 在夏季来临时密切留意单位甲的冷气机是否仍有滴水，并须果断执法，以免投诉人再受滋扰。

这宗个案显示部门职员没有遵照指引办事



食物环境卫生署(FEHD)

个案编号：OMB 2016/0051 – 无牌经营食物业

投诉：(1)就一宗关于无牌经营食物业的投诉，没有适时作出具体回复 – 部分成立；以及(2)没有采取有效的执法行动 – 成立

投诉内容

投诉人（某大厦的业主立案法团）向食物环境卫生署（「食环署」）投诉，指其大厦内某店铺（「店铺A」）涉嫌无牌售卖饭盒。食环署却迟迟没有给予投诉人具体回复（「投诉点(1)」），亦没有对店铺A采取有效的执法行动，结果问题持续（「投诉点(2)」）。

本署调查所得

食环署的工作指引

2. 食环署的相关工作指引订明：所有投诉均须从速处理；个案主任接到投诉之后，应尽量在10个历日内作出具体回复；若未能如期给予具体回复，则应提供初步回复。

3. 在发出初步回复后，个案主任应尽量在接到投诉后30个历日内给予具体回复；若投诉属处理需时的复杂个案，则应告知投诉人处理进度，并定期（至少每月一次）检讨进度，以及在有需要时再发出暂复。督导人员亦应监察个案主任的处理进度。

食环署的回应

4.　食环署的当区环境卫生办事处(「环卫办」)是于二〇一五年八月首次接到投诉人的投诉。约两星期后，环卫办联络上投诉人，表示会跟进其投诉。其后，环卫办的巡查未能搜集足够证据，以证明店铺A无牌经营食物业。同年十月，投诉人再向食环署投诉，并指明营业时间为上午11时至下午3时。二〇一六年二月中，环卫办人员巡查发现，店铺A的店员向顾客收取金钱，遂即场检控该店无牌经营食物业。

就投诉点(1)

5.　食环署承认，环卫办职员在跟进投诉初期只给予口头暂复，未有按照工作指引在10个历日内尽快给予投诉人初步书面回复。该署已提示有关人员须按指引适时向投诉人交代跟进结果。

就投诉点(2)

6.　食环署亦承认，环卫办未有按投诉人所提供有关店铺A的营业时间，采取针对性执法行动；环卫办理应进行更频密的巡查，以查证该店有否无牌经营食物业。该署已训示有关人员须采取针对性执法行动，以提高执法成效。

本署的评论

7.　环卫办在接到投诉人的首次投诉后两星期，只曾作口头暂复而未有发出书面暂复，及至一个多月后(即40天后)才致函投诉人交代处理进度。当投诉人再次投诉，该办虽有在10个历日内发出书面暂复，但却在三个多月后才发出书面回复。申诉专员认为，环卫办虽有致电向投诉人交代进度，但确未有按照部门工作指引办事，因此投诉点(1)部分成立。

8.　此外，环卫办最初并无根据投诉人所指店铺A的营业时间进行巡查，结果该办人员多次出勤都属徒劳，取不到该店无牌营业的证据。及至本署于二〇一六年一月介入，环卫办才按有关时段进行巡查。因此，申诉专员认为投诉点(2)成立。

9.　综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

建议

10.　申诉专员敦促食环署参考这宗投诉个案，提示各区环卫办日后处理同类投诉时，须尽量依照投诉人所提供的时间资料进行调查，以及指示职员须遵照工作指引办事。

这宗个案显示部门
不按程序办事



食物环境卫生署(FEHD)

个案编号：OMB 2016/2627 – 派发宣传单张者阻街问题

主要投诉：执法不力，没有检控派发宣传单张者，任由阻街问题持续 – 部分成立

投诉内容

投诉人指称，在闹市一小巷巷口与行人路交界处，空间狭窄且人流频密，但有人(「甲女士」)每天于繁忙时段长时间坐在摺凳上，展示身上挂着的商业宣传展板，并向途人派发宣传单张，造成严重阻塞。投诉人已多次向食物环境卫生署(「食环署」)就该问题提出投诉，惟该署执法不力，未有依法检控甲女士阻街，任由问题持续。

相关法例及食环署的权责

2. 《简易程序治罪条例》订明，除非有合法权限或解释，任何人均不得在公众地方陈列或留下物品／东西，以致对人或车辆造成阻碍、不便或危害(「阻街条文」)。

3. 《公众卫生及市政条例》亦有条文分别禁止在公众地方摆放物品或东西妨碍街道清洁工作(「妨碍扫街条文」)，或未获当局给予书面许可而在政府土地上展示或张贴招贴或海报(「非法张贴招贴条文」)。

4. 食环署获赋权对违反上述法例的人士执法。

食环署的回应

5. 食环署辩称，其属下当区环境卫生办事处(「环卫办」)人员每次接获投诉人的投诉后均有进行实地视察，并曾发现甲女士身上挂着宣传展板，以流动方式向途人派发宣传单张。环卫办人员已即时劝谕她不要阻碍途人。

6. 食环署认为，甲女士没有妨碍该署的清洁街道工作，而宣传展板是挂在她身上，并非放置于行人路(政府土地)上。因此，该署不能援引「妨碍扫街条文」或「非法张贴招贴条文」对甲女士采取执法行动。

7. 此外，该署职员已遵照内部指引，考虑有关地点的行人路路面阔度、人流及行人须否因事涉物品绕道而行等因素，以决定应否援引「阻街条文」执法，而且甲女士没有留下物品对途人或车辆造成阻碍，故此亦不宜援引「阻街条文」执法。

本署的评论

8. 本署接纳食环署就未有援引「妨碍扫街条文」或「非法张贴招贴条文」对甲女士执法所作的解释。

9. 然而，投诉人所关注的是甲女士「阻街」的问题。投诉人已投诉多年，所提供的照片亦可支持其指称。况且，事涉巷口位处一条极为繁忙的街道，行人如鲫。本署相信，甲女士的行为已构成在公众地方陈列物品／东西(摺凳)以致对途人造成阻碍，符合「阻街条文」下「阻街」的法律定义及食环署援引该条文执法的内部指引，故此，食环署理应执法，起码要向甲女士发出警告，而非仅作劝谕。

结论及建议

10. 申诉专员认为上述的投诉部分成立。

11. 申诉专员建议食环署继续留意事涉地点的情况，并援引「阻街条文」执法；若有疑问，应征询律政司的意见。

这宗个案显示部门未有全力执法



食物环境卫生署(FEHD)

个案编号：OMB 2016/2958 – 从车辆丢弃垃圾

投诉：没有妥善处理一宗关于的士司机从车辆丢弃烟蒂的举报 – 成立

投诉内容

投诉人称某日驾车时看见前面一辆的士(「事涉的士」)的司机(「涉嫌司机」)从车窗丢弃一枚烟蒂，遂向食物环境卫生署(「食环署」)举报，并把拍下整个过程的录像片段交给该署。然而，食环署复称，该署曾尝试循不同途径追查该名违例者，但最终仍未能确定，故此无法采取进一步行动。

2. 食环署其后解释，由于获事涉的士车主授权驾驶事涉的士之人士表示未能记起当天有否驾驶该辆的士，故该署没有足够证据检控他。投诉人认为食环署的说法不合理。

食环署的回应

3. 事涉的士的登记车主应食环署要求提供涉嫌司机的资料，但司机在录取供词时表示未能记起曾否在所述日期及时间驾驶事涉的士或丢弃烟蒂。另一方面，录像片段是从事涉的士后方拍摄的，仅拍到有一只手从司机座位旁的车窗丢弃一枚疑似烟蒂的物体，而没有拍到违例者的容貌。

4. 由于食环署未能清楚指出违例者是谁，亦未能在毫无合理疑点的情况下确定涉嫌司机就是违例者，故该署认为没有足够证据提出检控。该署亦因此没有就这宗案件征询法律意见。

本署的评论

5. 本署认为，虽然从录像片段看不到违例者的容貌，但基于以下关键而不容争辩的事实，食环署应可合理地推断违例丢弃烟蒂的就是涉嫌司机：

(1) 录像片段清楚拍到有人从事涉的士司机座位旁的车窗丢弃一枚疑似烟蒂的物体；

(2) 登记车主已确定案发当日事涉的士交给了应邀录取供词的人士；以及

(3) 涉嫌司机虽没有承认违例，但亦无提及曾把事涉的士转交他人驾驶。

6. 倘若食环署职员不能肯定是否仍有「合理疑点」足以影响检控的决定和结果，便应先征询律政司的法律意见，而非自行作出判断。

结论

7. 申诉专员认为这宗投诉成立。

8. 本署欣悉，食环署已同意就这宗案件征询律政司的意见，作为日后处理类似案件时的参考。

这宗个案显示部门的决定错误



路政署(Hy D)、地政总署(Lands D)及民政事务总署(HAD)

个案编号：OMB 2015/2105A, B & C – 积水问题

投诉：
路政署、地政总署及民政事务总署 – 在解决一条行车通道的积水问题上协调不足 – 部分成立

投诉内容

投诉人指称，通往他所居住屋苑的通道(「通路」)，每逢下雨天便会出现多池积水。他认为这种情况危及公众安全，于是致电1823投诉。其后，通路虽曾进行重铺工程，但积水问题仍未能解决。他认为，路政署、地政总署及民政事务总署(「民政总署」)在处理此问题上协调不足。

本署调查所得

通路的维修保养责任

2. 通路的积水问题涉及三个位置(下称「位置A」、「位置B」及「位置C」)。位置A是由路政署管理的一条公共行人路，而位置B及C位处未批租政府土地，在投诉人提出投诉时是以临时政府拨地方式批予水务署进行工程。位置B及C并无任何部门负责维修保养。

3. 在获批临时政府拨地期间，水务署曾就积水问题在位置B进行局部改善工程。因应这宗投诉，路政署亦在位置A进行了若干改善工程。然而，积水问题仍未能解决。水务署表示，位置B的积水问题是因通路本身的建筑缺陷所致，须进行全面改善工程才能解决。

路政署的回应

4. 路政署表示，该署只负责位置A的维修保养，位置B及C不属于其管辖范围。路政署已于位置A进行改善工程。至于位置B及C，路政署已把有关投诉转介地政总署跟进，其后得悉地政总署已要求民政总署进行改善工程。

地政总署的回应

5. 地政总署表示，该署并非负责道路维修的部门，亦无专业知识解决位置B及C的积水问题。基于水务署提出的意见(上文第3段)，地政总署辖下的地政处已要求当区民政处考虑透过民政总署的小型工程计划，安排进行改善工程。

民政总署的回应

6. 民政总署解释，通路属事涉屋苑及某些乡村式屋宇的专用通道，而非公共乡村通路，因此不属于小型工程计划下可拨款进行的乡村小型工程。民政总署认为，路政署及水务署所进行的改善工程假如无法解决积水问题，相关的政府部门便应共同协作，对通路的设计及已进行的工程作全面性检讨，从而计划作进一步的补救行动。

本署的评论

7. 本署的调查发现，三个被投诉的部门都不愿牵头解决积水问题，却只顾解释各自的职权范围，意图划清界线，未有共同商议如何合力解决问题。我们认为情况极不理想，各部门必须纠正这种各自为政的心态。

8. 在本署介入调查后，三个部门都愿意讨论如何解决问题，并最终得出一个方案：由地政总署安排拨款及路政署作为承建部门，在通路进行一次性改善工程，包括更改通路的斜度及加设集水沟；民政总署则与路政署、地政总署及事涉屋苑的业主立案法团联系，召开会议进行商讨，并说明下一步的安排。

结论及建议

9. 基于以上所述，申诉专员认为对路政署、地政总署及民政总署的投诉部分成立。

10. 申诉专员建议三个事涉部门从速行动：

(1) 地政总署安排有关拨款，以便进行上述改善工程；

(2) 路政署负责进行有关工程；以及

(3) 民政总署负责联络事涉各方，以便工程能顺利进行，同时确保有关的业主立案法团同意承担该条私家路的集水沟日后的维修保养。

11. 上述工程已顺利完成，当地居民亦同意积水问题大有改善。本署欣悉，在事涉各方的协作之下，事情得以妥善解决。

这宗个案显示部门在解决问题上协调不足



民政事务总署(HAD)

个案编号：OMB 2016/1938 – 对契约修订申请的咨询

投诉：就一宗契约修订申请进行咨询时，不当地排除某些持份者 – 成立

投诉内容

投诉人向民政事务总署（「民政总署」）查询有关位于山顶及半山区某道路旁一个地段的一宗住宅用地重建契约修订申请。民政总署回复，已就有关申请咨询附近的居民和当区的分区委员会，但由于区议会选举快将举行，该署未有咨询有关区议员，以免对其他候选人不公平。该道路旁的所有屋宇据称均已空置。投诉人认为民政总署的解释完全不合理。

本署调查所得

民政总署在地区咨询的角色和一般做法

2. 就政府政策及地区事务进行的地区咨询是由政府的决策局／部门主导，决定咨询的时间、范围及方法，而民政总署作为支援部门，会适当地提供意见和协助。假如负责的决策局／部门没有指定上述几方面的要求，则民政总署辖下各区民政事务处（「民政处」）会按照其既定做法进行有关咨询。

3.　地区咨询一般为期两星期，咨询范围涵盖区议会、地区及居民组织，以及其他受事涉建议／事项所影响的区内居民。假如有关的地区咨询是在区议会的运作按《区议会条例》第28条而暂停期间展开，当局一般不会就事涉议题咨询区议员。不过，区议员仍可以市民身份表达意见。

民政总署的解释

4.　民政总署解释，地政总署要求该署进行是次地区咨询时，并无设定任何特别要求。当区民政处遂按照其既定做法进行两星期的咨询。

5.　除了邻近屋宇的居民（有关地点邻近只有一间独立屋）外，民政总署咨询了不包括区议员在内的分区委员会成员。区议员不在咨询对象之列，是因为要确保即将举行的区议会选举的所有候选人能够公平竞争。

本署的评论

6.　本署认为，任何咨询活动都必须听取持份者或其代表的意见和评论。在一般情况下，民政总署的惯常做法确能做到这一点。然而，在这宗个案中，该署因为区议会在选举期间暂停运作而没有咨询有关区议员。

7.　鉴于这次地区咨询关乎一个会颇受当地居民注意的地区发展项目，上述安排显然并不理想。本署认为，当区民政处理应视乎情况而作特别的咨询安排，以及向地政总署提供适当的意见。

结论及建议

8.　基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

9.　申诉专员促请民政总署从这宗个案汲取经验，并确保日后进行地区咨询时，充分征询持份者或其代表的意见。

这宗个案显示部门
办事程序欠妥



民政事务总署(HAD)及差饷物业估价署(RVD)

个案编号：OMB 2016/2047A & B – 新界村屋差饷豁免

投诉：
民政事务总署 – 误指一间新界村屋曾经出租，并撤销了该村屋的差饷豁免 – 部分成立
差饷物业估价署 – 同上 – 投诉不成立，但部门另有缺失

投诉内容

投诉人是新界原居民，居于一间新界村屋（「村屋甲」），并获豁免该村屋的差饷。

2.　二〇一六年五月，民政事务总署（「民政总署」）发信通知他，表示由于村屋甲曾于二〇一一年四月至二〇一三年三月期间（「事涉期间」）出租，「事涉期间」的差饷（「事涉差饷」）豁免因而已被撤销。投诉人随即向差饷物业估价署（「差估署」）解释村屋甲并没有出租，但差估署仍要求他缴交「事涉差饷」。

3.　投诉人指摘民政总署及差估署无理指村屋甲曾经出租，以及撤销「事涉差饷」的豁免。

本署调查所得

4.　根据《差饷条例》，新界村屋可获民政总署署长豁免缴纳差饷，惟必须符合某些条件，例如，村屋必须是由原居村民或其直系亲属占用。

5. 民政总署在收到豁免差饷的申请后，会将之转介差估署，由后者提供所涉村屋的相关资料（包括租务资料）。差估署亦会定期向民政总署通报村屋的租务资料。在批准豁免差饷申请后，民政总署若接到差估署通报有关村屋曾作出租用途，会直接撤销已批准的豁免。

6. 差估署每年发出逾30万份用以搜集租金资料的「物业详情申报表」（「申报表」），该署只会抽查其中一部分，并不会核实填报人是否物业的业主／占用人。

民政总署的回应

7. 民政总署指出，投诉人在二〇一四年三月以业主身份向该署申请豁免缴纳差饷，并于九月获得批准。同年十一月，该署接到差估署的通报，得悉村屋甲曾于「事涉期间」出租。民政总署相信差估署所通报的资料正确，因为差估署是专业部门，民政总署没有理由质疑或查核差估署在其职权范畴内所提供的意见或资料。

差估署的回应

8. 差估署的解释如下。

9. 二〇一一年八月，差估署向村屋甲的业主／占用人发出「申报表」，某人（「X先生」）于九月填妥交回。他报称是村屋甲的业主，并在「申报表」上填写村屋的出租资料。差估署承认，于二〇一四年四月接获民政总署转介投诉人就村屋甲的差饷豁免申请时，该署并没有向民政总署提及村屋甲曾经出租。及至同年十一月，差估署才向民政总署作出通报。

10. 事涉差饷豁免被撤销后，投诉人于二〇一六年五月再申请豁免缴交「事涉差饷」。因应民政总署的查询，差估署澄清：填写申报表的X先生其实是村屋甲附近另一个物业的业主，投诉人才是村屋甲的业主。

本署的评论

11. 本署认为，这宗投诉源于以下粗心大意造成的失误：「申报表」实非村屋甲的业主（即投诉人）所填写，加上差估署不会核实填报人是否物业的业主（上文第6段），导致该署错误向民政总署通报村屋甲曾经出租。

12. 民政总署处理差饷豁免个案的程序亦值得商榷。该署辩称，若有证据显示差估署所提供的资料出错，民政总署会重新批准差饷豁免，故当事人不会蒙受任何损失。然而，本署认为，假若该署在接到差估署通报村屋甲曾经出租后即与投诉人联络，给予他申辩的机会，而非立刻撤销差饷豁免，投诉人的不满其实已可避免，该署事后翻案的麻烦亦可省却。

13. 另一方面，差估署早于二〇一一年九月已得悉X先生报称村屋甲曾经出租，但却待至二〇一四年十一月（其时民政总署已批出差饷豁免）才向民政总署通报（上文第9段），以致事情未能及早获得澄清。本署认为那是差估署的缺失。

14. 综观以上所述，申诉专员认为：对民政总署的投诉部分成立；而对差估署的投诉不成立，但该署另有缺失。

结语

15. 本署欣悉，民政总署已重新批准豁免「事涉差饷」。该署亦已采取改善措施，日后在撤销差饷豁免前会先发信通知当事人该署拟撤销其获批的差饷豁免，让对方有机会提出反对及澄清。差估署则已提醒职员务须检视物业的租务资料，适时向民政总署通报，以免类似的漏报情况再次出现。

这宗个案显示部门
有缺失遗漏及办事程序欠妥善



香港房屋协会(HKHS)

个案编号：OMB 2016/0976 – 屋邨电单车泊车位租金

投诉：某屋邨的电单车泊车位租金调整幅度过高 – 不成立

投诉内容

投诉人居于香港房屋协会(「房协」)辖下某公共屋邨，并租用该屋邨停车场的有盖电单车泊车位。自二〇一六年四月一日起，房协把有关泊车位的月租调高约15%。投诉人认为调整幅度过高，超出公屋居民的负担能力。

本署调查所得

停车场租金调整政策及机制

2. 房协每年都会检讨及调整公屋停车场泊车位的租金，其政策目标是按市值征收泊车位租金。房协辖下商业租务小组委员会(「小组委员会」)会考虑产业测量师的估值报告，以及营运商就私营停车场的收费水平、使用率和营运成本所作的市场调查等各种因素，再进行讨论，然后厘订租金调整幅度。

房协的回应

3. 房协解释，小组委员会正是根据上述政策目标，把租金调整幅度订为15%，以便该停车场的租金更接近区内附近私营停车场的租金。

4. 房协并非政府部门，须自负盈亏，加上公屋停车场属非资助项目，房协必须以商业原则营运停车场。再者，有关泊车位的租金调整符合房协既定政策及机制，而使用者可根据自己的负担能力及需要选择车位类型(例如可选较便宜的露天泊车位)。

本署的评论及结论

5. 经详细审研相关文件后，本署并无发现任何证据显示房协有行政失当之处，而本署亦无理据干预有关租金调整的决定。本署认为，停车场既非资助项目，房协参考市场价格以厘订收费，亦无可厚非。

6. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉不成立。



香港房屋协会(HKHS)

个案编号：OMB 2016/1003 – 屋邨外判保安员收取「利是」问题

投诉：在处理屋邨外判保安员收取「利是」的投诉时推卸责任 – 成立

投诉内容

二〇一六年农历新年期间，投诉人目睹其屋邨某保安员收取居民的「利是」。他向香港房屋协会(「房协」)投诉，但房协回复表示不会干预外判保安服务承办商的保安员收取「利是」问题。投诉人认为房协的外判保安员不能收取「利是」，并质疑各公共屋邨的处理方法不一致。

房协的回应

2. 房协职员受《防止贿赂条例》规管，不得索取或接受任何利益，包括「利是」。至于保安服务承办商的员工，房协已在外判服务合约中订立相同规定。不过，农历新年期间居民派发「利是」，只是聊表心意，承办商可自行决定如何处理。

3. 事涉保安员所属的保安服务承办商禁止其员工收取「利是」，而该公司在调查后未有发现证据证实该保安员曾收取「利是」。

本署观察所得

4. 本署认为，房协容许保安服务承办商自行决定是否准许员工收取「利是」，会引起连串问题，例如，不同屋邨有不同做法，会令居民产生混淆。假如承办商容许其员工于农历新年期间收取居民「表达心意」的「利是」，那么其员工是否亦可于其他节日收取居民「表达心意」的礼物(例如月饼)？另一方面，房协有否清晰告知所有承办商，他们可以自行决定收取「利是」及礼物的政策？况且，有些承办商对「利是」金额不设上限，可能造成贪污漏洞。

5. 事实上，房协的外判保安员与其直属职员的权责相同，房协对两者的管理及要求应无重大分别。

房协的进一步回应

6. 房协在收到本署转介这宗个案后，已检讨其做法。为避免误会和推动廉洁风气，房协决定辖下所有出租屋邨的保安服务承办商均不得准许员工收取「利是」或任何节日礼品，并已透过不同途径让各承办商知悉是项决定。

本署的评论及结论

7. 房协一方面在与保安服务承办商签订的合约中规定其员工不得收受现金或礼物等利益，另一方面却容许承办商自行决定是否准许员工于农历新年期间收取「利是」，做法实有商榷的余地。因此，申诉专员认为这宗投诉成立。

8. 本署欣悉房协已亡羊补牢，检讨并修改现行的做法。

这宗个案显示机构的处事方式不当



房屋署(HD)

个案编号：OMB 2015/4242 – 街市档户管理

投诉：没有妥善处理街市档户涉嫌违规经营的问题 – 不成立

投诉内容

投诉人在房屋署辖下的街市租用档位经营花店。她曾多次向房屋署投诉，指街市内由某家族不同成员经营的多个档位经常违反租约条款，包括在花店售卖衣纸香烛，又在皮具店及储物室卖花。与此同时，事涉家族亦不断投诉她超出档位指定营业范围。

2. 投诉人认为房屋署处事不公，迟迟没有跟进她的投诉和给她回复，而且管理公司在巡查前往往事先知会涉嫌违规的档户，有包庇之嫌。至于其他人针对她的投诉，房屋署则会即时跟进，并指示管理公司每天巡查她的档位。

房屋署的回应

3. 为确保屋邨街市所售卖的货品能切合居民的需要，房屋署在租约内订明档位的业务性质（例如「花卉」、「皮具」等），档户不得在指定行业外经营其他生意。此外，租约亦订明档户不得在档位存放超过经营业务所需的合理存货量。

4. 房屋署已把街市的日常管理工作外判予管理公司负责，管理公司除每天例行巡查街市外，亦会特别视察被指违规的档位。就投诉人指事涉家族在档位经营非指定业务，管理公司曾多次派员视察，发现有关档位摆放了非指定行业的货品或悬挂与业务无关的广告标示，但认为不属违规。管理公司职员曾以顾客身份尝试购买非指定行业的货品，但获建议前往另一经营该类业务的档位购买。

5. 至于在只准用作存放货品的储物室卖花的投诉，管理公司经多次巡查后均未有发现违规情况。由于检查储物室时须联络档户开门，故此有必要在事前通知对方。

6. 就投诉人所指有关房屋署处理其他人针对她的投诉方面，房屋署表示，管理公司每天均会巡查街市，收到投诉时亦会特别巡查相关档位，在处理上会一视同仁。

本署的评论及结论

7. 本署认为，街市档户应该自律，彼此包容和尊重。假如档户互相针对的投诉无日无之，以致房屋署须投放大量人力物力处理投诉，实难维持良好的营商环境。对于这些档户，房屋署应予劝谕和警告，假如情况持续，则应认真考虑在其租约期满后，不予续约。

8. 本署曾审阅相关工作记录，确认管理公司已适时巡查及回复投诉人，亦没有证据显示房屋署或管理公司包庇涉嫌违规的档户。

9. 因此，申诉专员认为这宗投诉不成立。

其他观察所得

10. 管理公司虽未有发现事涉家族在档位售卖非指定行业的货品，但发现他们在档位摆放该类货品，或悬挂与业务无关的广告标示。本署认为，房屋署既然透过租约对存货数量有规限，便不应任由档户在档位存放与业务无关的货品或杂物。若说租约条款仅限于规管「指定行业的货品」，而不适用于其他物品，则有违规管的原意。事实上，该署对于档户摆放与「指定行业的货品」无关的物品，理应实施更严格的管制。

建议

11. 申诉专员建议，房屋署应考虑对在街市档位存放与指定行业无关的货品及杂物的档户实施管制。

这宗个案显示部门应管制档位存放与指定行业无关的货品



政府新闻处(ISD)

个案编号：OMB 2016/1692 – 拒绝新媒体采访

投诉：无理拒绝让某网络媒体到政府的新闻发布会及简介会进行采访 – 成立

投诉内容

投诉人是网络媒体（「网媒」）机构，每月透过互联网出版一份报刊（「报刊甲」）。由于多次被拒进入政府各层级的新闻发布会及简介会进行采访，投诉人向政府新闻处（「新闻处」）作出查询。所得到的回复是：新闻处不可能让所有已注册的印刷及广播媒体和新闻通讯社等大众新闻媒体派员进场采访；由于投诉人所营运的是新媒体，而社会上对新媒体的定义尚未有一致或清晰的界定，故该处难以从众多新媒体中区别出哪些是属于大众新闻媒体。

2. 投诉人认为，报刊甲是注册报刊，符合报道新闻传媒的定义，因此新闻处不让其职员进场采访并不公允。再者，网媒日趋普及，新闻处不为这种新兴媒体提供正式采访政府新闻的机会，属不合情理。

本署调查所得

新闻处的解释

3. 新闻处透过其政府新闻发布系统(「发布系统」)向用户发放新闻发布会的采访通知。不过，即使是根据《本地报刊注册条例》注册的机构，亦不会自动成为发布系统的用户。用户必须是报道时事新闻为主的「大众新闻媒体」，包括报刊、电台、电视台、新闻通讯社等。

4. 新闻处认为，「大众新闻媒体」一般是指向公众报道广泛范围的时事新闻为主的机构。该处会考虑某机构的背景、历史、出版内容等因素，以决定应否接纳该机构为发布系统的用户。由于业界对网媒的定义仍未有共识，加上新闻处在实际运作上无法让所有网媒都派员进场采访，因此有必要实施限制。新闻处目前容许附属于传统「大众新闻媒体」的网媒采访政府的活动，各网媒亦可向该处查询与政府有关的资料。

5. 鉴于投诉人出版报刊甲主要是为推动及宣传某政治团体的理念和思想，而非报道时事新闻，不符合「大众新闻媒体」的定义，新闻处不会接纳投诉人为发布系统的用户。

本署的评论

6. 本署认为，在维护市民享有新闻自由权利的大前提下，新闻处若要规管和限制媒体，必须有正当的理由，而范围与力度亦不应超过达致目的所必须。据新闻处解释，限制采访的原则或理据包括：

(1) 避免因采访场地过分挤迫而影响实际运作；

(2) 满足保安要求和维持现场秩序。

在出现上述两种情况时，新闻处会限制透过发布系统收到邀请的「大众新闻传媒」的入场人数，或采用联合采访模式。

7. 然而，本署留意到，即使没有场地或保安风险问题，新闻处亦会拒绝让不属于「大众新闻媒体」的机构职员进场采访。如此限制，显然是超过必须。本署认为，纵使个别机构曾有进场后扰乱秩序的记录，新闻处亦不应因噎废食，一刀切地拒绝所有不属于「大众新闻媒体」所提出的要求。

8. 此外，新闻处没有明确的准则或量度机制来判断某个机构是否以报道时事新闻为主。该处只笼统地说会考虑多方面的因素，以决定应否接纳某个机构为发布系统的用户，这殊不理想。业界及市民根本无从得知如何符合成为发布系统用户的条件；而在欠缺明确指引下，新闻处职员也不知道须考虑哪些因素。虽然政府曾于二〇一四年一月二十二日的立法会会议上表示会与业界讨论如何制订一套新准则，并承诺会密切留意资讯科技的发展和传媒的变化，但其后一直毫无进展。本署认为，新闻处实不应故步自封，继续把新媒体一律拒诸门外。

结论及建议

9. 综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

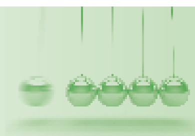
10. 申诉专员建议新闻处：

(1) 从速检讨其一律拒绝非附属于传统「大众新闻媒体」的网媒进场采访的政策；

(2) 检讨并尽量放宽成为其发布系统用户的资格，并为相关工作制订指引，让该处职员及传媒机构均有所依循；

(3) 在完成上述检讨前，若场地和保安的情况许可，尽量弹性容许提出要求的个别传媒进行采访工作。

这宗个案显示部门办事程序欠妥及缺乏清晰指引





康乐及文化事务署(LCSD)

个案编号：OMB 2016/2483 – 滥用电话预订服务

投诉：(1)没有禁止一名康体通用户滥用电话预订服务 – 成立；以及(2)没有根据《使用条件》处罚该名用户 – 成立

投诉内容

在二〇一六年六月二十至三十日期间，投诉人多次尝试报名参加康乐及文化事务署(「康文署」)举办的一项训练课程，但均不成功。虽然该课程尚余一个名额，康文署却表示该名额已被一名康体通用户(「甲先生」)预留。事实上，甲先生曾以电话报名，之后在三个工作天内取消，随即又再报名。藉着重复以上步骤，他可以一直不用付款而保留名额十天。

2. 投诉人指摘康文署没有采取适当补救措施，制止上述滥用电话预订服务的行为。他认为康文署理应引用康体通《使用条件》下的罚则，暂停甲先生使用电话预订服务的权利。

康文署的回应

3. 康体通用户以电话报名参加体育活动后，须在三个工作天内付款作实，亦可在付款期限前取消报名。每名用户可取消报名的次数不限。《使用条件》第11条对那些致电报名后超过两次未有付款作实的用户施加罚则。然而，甲先生在付款期限前已取消报名，因此不算是违反《使用条件》。

4. 康文署表示，利用电话预订程序以延长付款期限的情况并不常见，但承认确实会对其他用户造成不公。

5. 在这宗个案中，甲先生已就同一训练课程多次预订／取消报名。康文署于接到投诉人的投诉后，派职员致电甲先生，要求他尽快付款或取消报名，而甲先生终于在当日缴交课程费用。为免类似事件再次发生，康文署将会提升康体通系统，日后举办体育活动并接受公开报名时，只限最初三个工作天可作电话预订，之后用户必须以其他方式报名并即时付款。康文署预计新措施最快可于二〇一七年三月落实。

本署的评论

投诉点(1)

6. 康体通用户若以电话报名，可在三个工作天内付款作实，有别于使用其他预订途径时须即时付款。这项安排的用意是提供灵活的服务，让用户在一段合理时间内完成付款。任由用户重复取消报名，非但有违原定目的，反而会造成漏洞。康文署不把重复取消报名以延长付款期限的做法视作违反《使用条件》，亦没有设法纠正问题，本署认为并不合理。

投诉点(2)

7. 《使用条件》第11条清楚订明用户以电话报名后若未有付款作实，而情况超过两次，其使用电话预订服务的权利会被暂停180日。当时有效的《使用条件》中并无提及取消报名的安排，本署难以认同该项罚则为何不适用于本个案。

结论及建议

8. 因此，申诉专员认为两个投诉点均成立。

9. 康文署承诺会进一步检讨其电话预订服务，以杜绝滥用情况，但认为不应禁止用户取消电话预订。该署已经对《使用条件》作出修订，并在新版本中清楚说明有关取消预订的安排。

10. 申诉专员建议康文署尽快落实上文第5段所述的新措施。

这宗个案显示部门监管不力及程序欠妥



香港电台(RTHK)

个案编号：OMB 2016/1709 – 以数码广播直播足球赛事评述问题

投诉：(1)没有解决以数码广播直播足球赛事评述时出现的时间滞后问题 – 不成立；以及(2)没有回应投诉人所提出恢复以模拟调频模式直播评述的要求 – 成立

投诉内容

投诉人表示，香港电台（「港台」）以数码广播取代模拟调频模式（即「FM」）直播一般本地足球赛的评述后，出现评述广播滞后于现场情况逾10秒的问题（「滞后问题」）。投诉人曾致函要求港台尽快解决「滞后问题」或恢复以FM直播评述，但不果。

2. 投诉人指摘港台没有解决「滞后问题」，影响他在现场欣赏球赛（投诉点(1)），以及没有回应其恢复以FM直播的要求（投诉点(2)）。

本署调查所得

港台的回应

就投诉点(1)

3. 港台向本署解释，数码声音广播讯号的传输须经过编码及解码的数码化处理程序，因此直播足球赛事的评述会出现滞后现象。这是此制式的技术特性，全球都会有同样情况。

就投诉点(2)

4. 港台表示，其FM频道其实亦有直播一些足球比赛的评述，但该台并无就FM还是数码广播较受球迷欢迎进行统计。考虑到各频道的定位和资源分配，以及避免影响其他类型节目的播放空间，港台只会在FM第一台转播受社会热切关注及重要的本地及国际足球赛事。

5. 港台指出，转播本地球赛的评述旨在让未能入场的球迷可收听球赛实况；至于能否增加球迷入场观看球赛的兴趣或推动本地足球运动，则并非港台的首要考虑。

本署的评论

6. 鉴于「滞后问题」是数码声音广播的技术特性，目前仍未有解决方法，因此，申诉专员认为投诉点(1)不成立。

7. 目前，港台以FM直播的球赛只限于广受关注或重要的本地及国际赛事，而一般本地球赛都是以数码声音广播直播评述，会出现「滞后问题」。投诉人要求恢复以FM广播的是一般本地球赛的评述，而港台辩称一直有安排FM直播，根本没有正面回应他的诉求。因此，申诉专员认为投诉点(2)成立。

8. 综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

建议

9. 申诉专员建议港台：

(1) 提示职员须正面回应市民的要求；

(2) 深入检讨其目前以数码广播制式播出一般本地球赛评述的做法，以确保所提供的服务真正能够令市民受惠，避免被公众诟病。

这宗个案显示部门
没有妥善回应市民的要求



社会福利署(SWD)

个案编号：OMB 2016/0971 – 对安老院的监管

投诉：(1)没有适切监管某安老院的设施和服务 – 部分成立；以及(2)在得悉另一间安老院拒绝接收投诉人的父亲后，没有协助双方解决问题 – 部分成立

投诉内容

投诉人的父亲(「甲先生」)于二〇一一年开始入住某安老院(「院舍1」)。自二〇一五年八月起，投诉人曾多次向社会福利署(「社署」)投诉院舍1疏忽照顾甲先生，并要求社署安排为他转换安老院。

2. 二〇一五年十月，社署通知投诉人另一间安老院(「院舍2」)有宿位空缺，可以编配予甲先生。然而，院舍2以与投诉人的「沟通问题」为由，一直拒绝让甲先生入住。二〇一六年一月，甲先生因病离世。

3. 投诉人指称，院舍1的保暖设施不足，以致甲先生体温下降，最终病重离世。她投诉社署没有适切监管院舍1的护理服务，以及在得悉院舍2拖延接收甲先生后，没有协助双方解决问题。

本署调查所得

社署对安老院的监管机制

4. 院舍1及院舍2均由受津助的非政府机构营办。根据现行机制，社署在接到对该类机构的投诉后，会交由「整笔拨款独立处理投诉委员会」(「委员会」) 处理。社署为委员会提供秘书处服务。委员会秘书处一般会把投诉转介有关机构先行处理及直接回复投诉人，若投诉人仍感不满，可以书面向委员会提出，以便委员会再作跟进及调查。

5. 此外，社署辖下的安老院牌照事务处(「牌照处」) 专责处理安老院的牌照事宜，并持续监管安老院的运作。牌照处有四支督察队伍，按不同的范畴 (即屋宇安全、消防安全、保健卫生及社会工作) 执行恒常巡查。就津助安老院而言，牌照处现行的指标是在三年的牌照有效期内，对四个范畴进行合共八次恒常巡查。另外，若接到投诉，牌照处亦会派督察突击巡查。

社署的回应

6. 就投诉人自二〇一五年八月起对院舍1所提出的多项投诉，社署均按上述机制转介委员会，再交由有关津助机构先行处理及直接回复投诉人。其后，委员会就投诉人的若干投诉点展开调查，结果是投诉不成立，但已建议院舍1采取改善措施。

7. 同时，牌照处督察亦曾因应投诉事项进行十多次巡查，包括在二〇一六年二月视察院舍1的保暖设施并访问院友。基于牌照处的调查所得，社署的结论是没有证据显示院舍1的保暖设施不足及疏忽照顾甲先生。

8. 至于院舍2拒绝甲先生入住一事，社署指出，服务机构必须接纳该署转介的个案，并于三个星期内报告向有关长者提供服务的结果。经了解甲先生的个案后，社署向院舍2指出没有充分理由拒绝他的申请，并曾三次发出催办信，要求院舍2尽快安排甲先生入住。及后甲先生离世，他的申请亦因此结束。

本署的评论

投诉点(1)

9. 社署虽已设立恒常巡查的机制，但牌照处对津助安老院的巡查并不频密，在保健卫生方面更是每三年只巡查一次，难以掌握院舍1的实际情况。即使接获对院舍1的投诉，社署亦大多把投诉转介委员会处理，而委员会亦例必把个案先交由有关津助机构跟进。社署没有尽快派员到场调查，其监管方式显然有欠理想。

10. 投诉人指院舍1保暖设施不足，以致危害年长院友的健康，那涉及非常严重的问题。社署实不应掉以轻心，延误跟进。

投诉点(2)

11. 虽然在现行机制下没有订定具体办法或罚则，让社署可指令院舍2接收甲先生，但该署既然已知悉投诉人与院舍2之间出现争拗，却没有积极尝试在双方之间作出协调，而只是因循地再三发出没有作用的催办信。

结论及建议

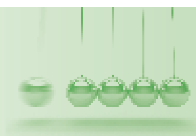
12. 因此，申诉专员认为两个投诉点均部分成立。总括而言，这宗投诉部分成立。

13. 申诉专员建议社署：

(1) 检讨对津助安老院的监管机制，并加强巡查，以确保院舍的设施和服务符合标准；以及

(2) 检讨安老院接收申请人的机制，以免再出现拒绝或拖延接收的情况。

这宗个案显示部门
须加强监管





运输署(TD)

个案编号：OMB 2016/2794 – 削减居民巴士服务

投诉：无理削减某区多个屋苑的居民巴士服务，忽略居民的交通需要 – 投诉不成立，但部门另有缺失

投诉内容

投诉人称，运输署不理某区多个屋苑居民的反对，削减有关屋苑的居民巴士在下午时段的服务，忽略居民的交通需要，亦会导致其他车辆的使用量增加，有违该署减少道路上车辆的原旨。

本署调查所得

现行运输政策及居民巴士服务的角色

2. 根据现行运输政策，政府会优先发展高载客量的集体运输工具，例如铁路和专营巴士。在公共运输系统中，居民巴士担当辅助角色，于繁忙时段及常规公共交通服务未能应付乘客需求时，提供往返屋苑与邻近铁路站或公共运输交汇处的服务。

3. 在审批新办居民巴士服务申请时，运输署会考虑服务需求、其他公共交通服务现有提供或计划中的服务水平、拟提供服务地区、道路交通情况等因素。现有居民巴士服务的营业证一般须每年申请续期，经营者不应假设续证申请必定获批，而运输署在决定是否批准续期时，会考虑有关服务的使用情况、取消或削减服务后的常规公共交通服务能否应付乘客需求、居民接受程度等因素。

运输署的回应

4. 运输署表示，事涉地区在发展初期未有专营巴士服务，居民巴士服务因而成为区内主要接驳交通工具。近年，区内陆续有较大型的私人屋苑落成，运输署认为应提供专营巴士服务。经咨询当区区议会后，该署先后于二〇一三年及二〇一五年批准开办两条专营巴士路线，为居民提供接驳至邻近铁路站的常规公共交通服务。

5. 其后，该区的专营巴士服务逐步加强及改善，而上述两条路线在非繁忙时段能够应付区内屋苑的交通需求。因此，运输署批准某些新办居民巴士服务只限于繁忙时段营运，而在审批某些现有的居民巴士续证申请时，亦削减了非繁忙时段的班次。该署强调，已检视并确保有足够的替代公共交通服务和票价优惠措施。

6. 一般而言，运输署会就专营巴士服务的变动咨询各有关的区议会，而由于居民巴士的服务对象是个别屋苑，该署只会把修改详情和理据通知营办商和居民代表。不过，运输署承认是次削减居民巴士服务的咨询工作有待改善，承诺日后在实施建议前会让居民有较多时间做心理准备，并会加强与各持份者的沟通。

本署的评论

7. 本署认为，批准该区所有屋苑开办居民巴士服务，长远并非持续可行的做法。运输署因应区内人口及交通需要增加而加强常规公共交通服务，同时调整及理顺现有居民巴士服务，其做法切合政府的运输政策，亦合乎增加道路使用效率及减少空气污染的原则。

8. 然而，本署认为，运输署在理顺居民巴士服务方面的工作欠缺整体周全的计划。由于邻近屋苑的居民容易作出比较，该署应制定全盘计划，给予各居民清晰的信息，以免予人审批标准不一的感觉。此外，运输署若能就区内专营巴士服务及理顺居民巴士服务的整体计划咨询当区区议会，将有助该署评估居民的反应和意见，以及向受影响居民解释。

9. 由于区内居民已习惯倚赖居民巴士服务，运输署若要取消或削减现有服务，必须进行充分咨询，并给予居民足够时间及心理准备去接受有关转变。然而，在这宗个案中，该署只给予有关屋苑少于一个月的通知，实在严重不足。

结论及建议

10. 综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉不成立，但运输署另有缺失。

11. 申诉专员向运输署提出多项改善建议，包括：

(1) 就理顺该区的居民巴士服务制定全盘计划、具体时间表及路线图；并尽早将有关计划通知和咨询受影响的屋苑，以及向居民详细说明专营巴士改善方案／具体措施；

(2) 就该区的整体交通规划咨询区议会，日后若削减现有居民巴士服务，应给予最少三个月的通知期；以及

(3) 在审批新办的居民巴士服务申请时，亦应考虑邻近屋苑已批出的居民巴士服务，以评估居民的反应。

这宗个案显示部门办事欠周全



水务署(WSD)

个案编号：OMB 2016/1979 – 食水管维修

投诉：无理进入私人土地维修食水管 – 投诉不成立，但部门另有缺失

投诉内容

投诉人发现位于其花园的地下食水管渗漏，遂要求水务署维修。水务署于实地视察后表示，该食水管是私人水管，因此不会进行维修。然而，该署其后却强行进入投诉人的花园维修食水管。投诉人认为，事涉食水管位于私人土地，水务署无权进行维修。

本署调查所得

2. 水务署在收到关于事涉食水管渗漏的投诉后，随即派员到场视察，证实有渗漏情况，但未能确定该水管属政府或私人水管，而假如是位于私人土地的私人水管，须由相关用户负责维修。

3. 水务署陆续接到附近民居的投诉，指上述渗漏情况持续，以及食水水压不足。水务署根据地政总署土地资料库的资料，以及再进行实地视察，确定事涉食水管渗漏的位置是政府土地。其后，水务署数度要求进入投诉人的花园以维修水管，而投诉人每次都以该水管位于私人土地为由拒绝。不过，投诉人从未提供任何文件，证明该处是私人土地。

4. 鉴于渗漏问题日趋严重，水务署最终在警方及村代表安排下，进入投诉人的花园进行紧急维修工程。由于事涉食水管所在位置已被围封和占用，有待地政总署跟进，水务署在投诉人的花园附近另行安装新水管以作取代，免致日后该水管再有渗漏问题时，难以迅速维修。

5. 地政总署所提供的资料显示，事涉食水管位于政府土地，而投诉人未经批准于该处建造花园的石墙，属非法占用政府土地。事实上，地政总署已于水务署紧急维修该水管后不久，采取了土地管制行动，把石墙拆除。

本署的评论及结论

6. 尽管本署曾多次向投诉人查询，但他一直没有提供文件证据，以证明事涉水管位于私人土地。因此，本署认为，投诉人指水务署进入私人土地维修水管的说法不成立。

7. 然而，水务署在这宗个案有其他行政失当之处。该署于第二次派员实地视察时已确定投诉人占用政府土地，却没有把个案转介地政总署跟进，而是在本署介入（即事发已近一年）后才通知地政总署。再者，水务署既已确定该水管位于政府土地，便有充分理由进行维修，根本无必要另行安装新水管，浪费政府资源。

8. 综合以上所述，申诉专员认为投诉不成立，但水务署另有缺失。

这宗个案显示部门的决定错误

涉及《公开资料守则》的个案撮要选录

（附件中选录的个案撮要摘录了主要投诉及相关结论。有关个案的整体结论及建议数目等更详细资料，请参阅附件7。）

（个案撮要按所涉机构的英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称载于附件1。若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。）



教育局(EDB)

个案编号：OMB 2016/1964(I) – 处理索取资料的要求

主要投诉：没有切实回答市民在索取资料要求中所提出的具体问题 – 成立

投诉内容

投诉人曾于二〇一六年二月及五月向教育局提出两项索取资料要求：他查询有关该局学生资料库的资料（「要求一」），以及有关全港性系统评估（简称「TSA」）2016年小三试行研究计划（「研究计划」）的资料（「要求二」）。

2.　投诉人认为教育局就「要求一」的首次回复资料欠详尽，遂向该局提出一些跟进问题。教育局的第二次回复仍未能回应他所提出的部分问题，他于是要求该局就学生资料库澄清几个要点。由于教育局的第三次回复还是未能解答投诉人所提出的几个主要问题，包括该局或其代理机构（例如香港考试及评核局（「考评局」））有否及如何收集和保存个别学生的TSA分数，他再向教育局提出数条跟进问题。

3.　投诉人在「要求二」中向教育局提出五条关于「研究计划」的问题，但该局在回复时并没有回应其中三条问题。

4.　投诉人不满教育局如此处理他的两项索取资料要求，遂于二〇一六年五月下旬向本署投诉。

教育局的回应及本署的评论

「要求一」

5.　教育局向本署表示，已就投诉人所提出的各条具体问题及随后要求澄清的事项，向他提供所索取的资料。

6.　然而，经审研投诉人向教育局所提出的所有索取资料要求和疑问，以及该局给予他的回复后，本署发现，该局实际上未有就部分问题给予明确和直接的答复，令投诉人须作进一步查询。

7.　以投诉人的第一轮跟进问题为例，他当时询问教育局：

问题一：
「教育局能否搜寻某学生的TSA分数？」

问题二：
「哪些决策局、部门或机构能直接查阅或可以查阅教育局所保存关于各个学生或某学生的成绩的数据资料？」

就上述问题，教育局是这样作初步回复的：

就问题一：
教育局没有直接答复能否搜寻某学生的TSA分数，而只说该局「并无建立储存个别学生的TSA分数的资料库」。该局未有回答是否可能搜寻个别学生的TSA分数。

就问题二：

该局没有明确指出哪些机构能直接查阅有关学生成绩的资料，只表示「……根据《个人资料（私隐）条例》所取得的学生资料，除了在收集资料时已指明的目的外，教育局不会向其他决策局／部门／机构披露包括个人资料、成绩等学生资料……」。显然，该局又未有完全回答投诉人的问题。

8. 事实上，教育局是在投诉人再提出两轮跟进查询后，才向他表明：

就问题一：

由于「并没有个别学生在任何评估科目的整体TSA分数」，因此该局也「无法以某学生的资料，例如学生姓名、身份证号码、学生注册编号等，去搜寻其任何一个科目的TSA分数。」

就问题二：

「教育局或任何其他机构、个人（包括考评局）都不曾拥有、管有、保存、储存、经资料库或记录查阅或使用个别学生在任何一个科目的TSA分数。」

9. 整体而言，本署认为教育局未有妥善处理「要求一」。该局理应因应投诉人的提问而给予明确、直接和完整的答复，让他不必耗费时间作数轮跟进查询。教育局实无必要采取这种「挤牙膏」方式发放资料，以致令人怀疑其有心隐瞒。

「要求二」

10. 本署曾询问教育局为何没有回应投诉人在「要求二」当中的三条问题，该局表示，在给予投诉人的回复中，其实已包含了对该三条问题的答复。该局的解释如下：

问题一：

教育局预计有多少名小三学生参与「研究计划」？

教育局解释：

「教育局一直强调TSA并不是要评估和考核个别学生的成绩。有关的资料和考评报告是属于全港性或学校层面，而不涉及个别学生的层面。因此，学生参与「研究计划」是以学校而不是以个别学生为单位。教育局在（给予投诉人的）回复中已表明，『在邀请各学校参与「研究计划」时……』，早已说明计划的参与是以学校为本。」

问题二：

有多少间学校拒绝教育局的邀请，不参与「研究计划」？

教育局解释：

「正如在（给予投诉人的）回复中所述『学校参与「研究计划」属自愿性质。』由于参与属自愿性质，因此并无所谓拒绝邀请这个说法。在开始进行「研究计划」时，所有小学均收到通知，而有兴趣的学校可填写回条表示愿意参与「研究计划」。」

问题三：

教育局有甚么政策处理家长选择不让子女参与「研究计划」的情况？家长是否有权选择不参与「研究计划」？

教育局解释：

「正如在（给予投诉人的）回复中所述：『在邀请各学校参与「研究计划」时，教育局已鼓励学校……透过不同途径及机制搜集持份者的意见。因此，相关持份者完全知悉校方的决定。』家长在学校日常运作方面明显是重要的持份者。教育局已鼓励学校在考虑参与「研究计划」时，要了解包括家长在内的各持份者的意见。」

11. 本署认为，教育局的回复并没有真正回应投诉人的问题。以下的疑问，该局完全没有答复：

就问题一

教育局实际上预计会有多少名小三学生参与「研究计划」？这问题教育局拒绝回答。那是否因为该局根本未有估算这方面的数字？若是如此，原因为何？

就问题二

究竟有多少间学校回复教育局，表示不会参与，或对该局就「研究计划」发出的通知不作回应？

就问题三

教育局坚称家长完全知悉学校就是否参与「研究计划」的决定。但问题是：学校如已决定参与「研究计划」，家长可否选择不让子女参与？教育局在这方面的政策是怎样的？

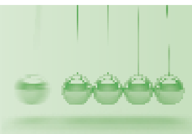
12. 基于以上分析，本署认为，教育局实未有回应投诉人在「要求二」中所提出的三条问题。

结论及建议

13. 总括而言，申诉专员认为上述的投诉成立。

14. 申诉专员敦促教育局提醒职员在处理市民的索取资料要求／查询时，应采取更积极主动的态度；尤其是在回应查询时，要给予明确、直接和完整的答复。

这宗个案显示部门
没有切实答复问题





机电工程署(E & MSD)

个案编号：OMB 2016/1749(I) – 自动梯事故调查报告

投诉：拒绝向投诉人提供自动梯事故的调查报告 – 成立

投诉内容

二〇一五年七月，投诉人的父亲在一宗自动梯事故中受伤。在收到维修承办商的调查报告后，投诉人向机电工程署(「机电署」)索取更多资料。

2. 二〇一六年二月，机电署以电邮回复投诉人，向她交代该署的调查结果。投诉人认为电邮内容有欠清晰，遂于同年四月要求机电署提供该署的调查报告。同年六月，机电署再次向投诉人发出电邮，重申其调查结果，但没有夹附任何载有调查结果的报告或其他文件。

机电署的回应

3. 机电署表示，每年有逾千宗自动梯事故，该署只会就那些涉及重大伤亡或严重安全问题的事故拟备报告。机电署没有为该宗事故撰写报告，故此投诉人所索取的调查报告其实并不存在。不过，机电署备存了多项与调查结果相关的档案记录，该署是从该些档案中摘录出适当资料向投诉人作出回复。

本署的评论

处理索取资料的要求

4. 投诉人在索取资料时没有特别援引《公开资料守则》(「《守则》」)。然而，不论是否按《守则》提出的索取资料要求，政府部门均应一视同仁。除非有充分的理由，否则机电署应根据《守则》的精神尽量协助投诉人，提供她所需要的资料，并尽可能以原来的形式向她提供。

5. 机电署是从相关的档案记录摘录出适当资料向投诉人交代调查结果。由此可见，机电署明显认为，由于投诉人所要求的调查报告并不存在，载有调查结果的档案记录便是投诉人欲索取的资料。本署认为，假如机电署不清楚投诉人的要求，实可与她进行商讨，以澄清她需要哪些资料。

6. 然而，在二〇一六年六月的回复中，机电署只是重申对自动梯事故的调查结果，实际上等于拒绝投诉人的索取资料要求，却没有根据《守则》说明拒绝的理由。本署认为，机电署较妥善的做法，是向投诉人提供载有调查结果的档案记录，或在充分理据支持下拒绝提供全部或部分记录。

作出回应的时限

7. 机电署在接到投诉人的要求50天后才回复，而在此期间并无给予任何暂复，未能符合《守则》所订21天内作出回复的规定。

结论及建议

8. 机电署职员在处理投诉人的索取资料要求时完全没有根据《守则》行事，反映他们对《守则》的认识不足。基于以上所述，申诉专员认为投诉成立。

9. 申诉专员建议机电署：

(1) 参照《守则》的规定，重新考虑投诉人的索取资料要求；以及

(2) 提供职员培训，以加强他们对《守则》的认识。

这宗个案显示部门对《守则》的规定认识不足



房屋署(HD)

个案编号：OMB 2016/0079(I) – 拒绝就一宗保险索偿提供资料

投诉：(1)没有就索偿事宜向投诉人提供适切协助 – 部分成立；以及(2)口头答应提供与索偿有关的资料，其后却又拒绝 – 未有定论

投诉内容

投诉人是公屋租户。二〇一四年九月初，投诉人所住楼层的公用咸水管爆裂。投诉人指当日由房屋署委派到场维修和更换喉管的承办商疏忽，导致她的单位水浸及财物受损。然而，房屋署职员没有就她的索偿事宜提供适切协助，而且态度恶劣，甚至回避她。

2. 在索偿期间，投诉人曾先后五次向房屋署索取资料。房屋署虽已提供大部分她所要求的资料，但拒绝提供该署于二〇一五年十月与管理公司、公证行及承办商代表就索偿事宜举行会议的会议记录。

房屋署的回应

3. 房屋署表示，负责调查事故的公证行认为事涉咸水管因自然损耗而爆裂，属无法预见的意外事故，房屋署及管理公司并无疏忽，亦没有证据显示承办商的维修工程导致投诉人的单位水浸，故房屋署拒绝投诉人的索偿要求。

4. 此外，房屋署的分区保养办事处(「保养组」)亦于二〇一四年九月下旬自行调查该宗水浸事故，其后建议在墙脚加设排水口，以防止同类事故再次发生，而有关工程已于二〇一五年五月完成。不过，保养组当时并没有撰写调查报告。在本署介入后，房屋署才于二〇一六年五月指示保养组撰写报告，当中并没有提及投诉人的单位水浸是否与维修工程有关。

5. 至于投诉人索取的会议记录，房屋署否认其职员曾口头答应提供该份文件，仅向她表示须先征得与会各方的同意。其后，房屋署致函投诉人，指由于公证行认为不宜披露，故未能向她提供。在本署查询下，房屋署才引用《公开资料守则》(「《守则》」)解释拒绝披露的理由，指该份会议记录是「与引致或可能引致法律诉讼程序的调查有关」(第2.6(c)段)，以及「因法律专业特权而获免在法律诉讼程序中提交的资料」(第2.6(d)段)。房屋署承认在回复投诉人时没有引述《守则》的相关条文，亦没有告诉她覆检和投诉的方法。

本署观察所得及评论

投诉点(1)

6. 房屋署及事涉屋邨的管理公司一直以电话及书信与投诉人保持联络，并与她多次会面，不见得回避她；该署亦提供了大部分投诉人所要求的资料，包括事故报告、照片及书信文件等。

7. 然而，本署认为，房屋署在处理投诉人的索偿事宜上有不足之处。事实上，本署曾在二〇〇九年就房屋署如何处理涉及索偿的投诉发表主动调查报告，指出房屋署单靠公证行进行调查，既不足亦不当；该署必须自行同步调查，并尽量为索偿人提供资料及协助。

8. 在本个案中，房屋署的保养组虽有同步进行调查，但直至二〇一六年五月才撰写报告，令人怀疑该署有否切实检视公证行的意见与该署的调查所得是否吻合。再者，房屋署未有及早处理投诉人对赔偿责任的争议，而是迟至事故发生一年后，才于二〇一五年十月邀请各方召开会议，重新审视投诉人的索偿个案，难免令她感到不满。

9. 因此，申诉专员认为投诉点(1)部分成立。

投诉点(2)

10. 由于缺乏独立佐证，本署无从知悉房屋署职员曾否口头答应向投诉人提供该份会议记录。因此，投诉点(2)未有定论。

房屋署其他不足之处

11. 房屋署最初仅倚赖公证行的意见而拒绝提供该份会议记录，但这并非《守则》中可拒绝披露资料的理由。本署亦质疑房屋署其后引用《守则》第2.6(d)段作为拒绝理由是否恰当。根据《守则》的「诠释和应用指引」，该条文适用于法律顾问及客户之间的沟通，可是，在二〇一五年十月的会议上出席的人士均非法律顾问。经考虑本署的初步评论后，房屋署同意《守则》第2.6(d)段不适用于本个案，这反映该署职员对《守则》的理解不足。

12. 至于《守则》第2.6(c)段，虽然该份会议记录与可能引致法律诉讼程序的调查有关，但其内容及性质与房屋署已提供予投诉人的其他资料相若。本署认为，根据《守则》的精神，房屋署应尽量公开资料，除非披露资料会影响司法公正。事实上，《守则》第2.6段整个部分的宗旨，在于保障执法、司法公正和公众安全。因此，房屋署应衡量披露有关会议记录是否会影响司法公正，而非因公证行认为不宜披露便拒绝披露。

结论及建议

13. 综合以上所述，申诉专员认为投诉部分成立。

14. 申诉专员建议房屋署：

(1) 加强职员培训，确保他们严格遵从《守则》及其「诠释和应用指引」的规定；

(2) 提示职员在公证行处理索偿时，仍须同步就事故进行严谨的调查，以找出问题成因及作出适当改善；以及

(3) 检讨并加强对公证行处理索偿事宜的监察，避免过于倚赖公证行的意见。

这宗个案显示部门不熟悉《守则》的规定



房屋署(HD)

个案编号：OMB 2016/0117(I) – 拒绝提供工厂大厦的租金资料

投诉：以「内部资料」及「第三者资料」为由，拒绝向投诉人提供其工厂大厦内其他租户的租金资料 – 成立

投诉内容

投诉人是房屋署辖下某工厂大厦的租户。二〇一五年七月，房屋署通知投诉人其单位的租金将会上调。投诉人不满加幅，故要求房屋署解释厘定租金的方法，并提供该工厂大厦其他租户在二〇一五年一月至十一月期间的加租百分比及实际租金。

2.　房屋署向投诉人表示，该工厂大厦的单位在续租时会按市值调整租金，该署会参考当时类似工厂单位的租金，并考虑影响租值的各种因素，包括物业位置、楼龄、楼宇质素等，以及因应租务市道走势等作出适当调整。至于其他租户的租金资料，则属该署的「内部资料」，故未能向他提供。

本署调查所得

房屋署的回应

3.　房屋署承认，该署以「内部资料」为由拒绝投诉人的索取资料要求，而没有根据《公开资料守则》(「《守则》」)的规定解释原因，实属不当。在本署展开查讯后，房屋署引用《守则》第2.14(a)段作为拒绝提供该些资料的理由。该段订明如资料是为第三者持有或由第三者提供，并从第三者明确知道或获得暗示不会进一步披露，则部门可拒绝提供。但如第三者同意或披露资料的公众利益超过可能造成的伤害或损害，则可予以披露。

4.　房屋署表示，投诉人索取的租金资料是香港房屋委员会(「房委会」)与租户双方持有的资料。再者，虽然事涉工厂大厦单位的续租租金是由该署按市值水平评估和厘定，但有关租户或会向房委会就租金调整作出反建议，而最终租金调整可能有别于房委会原来的建议。在此情况下，该署认为租金资料可能会涉及其他租户的资料，故属「第三者资料」。

5.　此外，虽然事涉工厂大厦单位的租约中没有注明租金资料不可以向第三者披露，惟这些租户亦没有明示或暗示房委会或房屋署可披露这些资料。该署过往在接获有关单位租金资料的查询时，均会拒绝披露，故此该署认为其过往做法或会令租户期望该署将单位租金资料保密。在本署介入后，房屋署亦曾就此事征询有关租户的意见，但他们均不同意该署披露其单位的租金资料。

本署的评论

6.　就续约时的租金调整幅度资料是否属「第三者资料」，本署曾征询法律顾问的意见。经考虑相关的法律意见后，本署的结论是：续租租金是由房屋署所厘定，房屋署是租金资料的拥有人和持有人，有关资料并非由租户向该署提供或该署为租户持有。虽然租户可以就租金提出反建议，惟接纳与否均由该署作最终决定。若租户拒绝接受，该署便会收回单位并重新招租。投诉人索取的资料不涉及其他租户的反建议内容，故不属「第三者资料」。房屋署引用《守则》第2.14(a)段拒绝投诉人的要求，并不恰当。

7. 虽然房屋署过去一直拒绝披露租金资料，但这做法既不恰当，更非《守则》内可拒绝披露资料的理由。此外，该署亦未能解释有何责任和需要将该些资料保密。本署曾审阅事涉工厂大厦的租约，当中并没有任何关于租金资料须予保密的条款，也找不到房屋署与租户之间有明示或暗示不会披露租金资料的协议。房屋署的工厂大厦属公共资源，公开其租金调整幅度及实际金额更符合公众利益，让租户和公众可以监察该署是否有按客观的机制公平公正地厘定租金。本署认为，房屋署应考虑在租约中加入条款，订明该署可公布租金调整资料，避免租户误解。

结论及建议

8. 整体而言，房屋署未能充分理解《守则》的规定，该署拒绝向投诉人披露资料的理据并不充分。因此，申诉专员认为投诉成立。

9. 申诉专员建议房屋署：

(1) 重新按《守则》的规定考虑投诉人的索取资料要求，除非有符合《守则》的充分理据，否则应向投诉人全面披露所涉资料；

(2) 考虑在工厂单位的租约中加入条款，订明该署可公布续约后经调整的租金资料；以及

(3) 加强职员培训，以确保他们了解《守则》的规定。

这宗个案显示部门无理拒绝提供资料



康乐及文化事务署(LCSD)

个案编号：OMB 2015/4140(I) – 拒绝提供管理协议全文

投诉：拒绝提供与某私营机构就星光大道的管理及维修所签署的管理协议全文 – 成立

投诉内容

二〇一五年九月底，投诉人根据《公开资料守则》(「《守则》」)向康乐及文化事务署(「康文署」)索取该署与某私营机构(「公司甲」)就星光大道的管理及维修所签署的管理协议全文(「事涉协议」)，惟康文署回复指公司甲不同意将该文件交予投诉人，又引述《守则》内多项条文拒绝其索取资料要求。投诉人对康文署的决定感到不满。

背景资料

2. 星光大道是政府及私营机构联手策划及推动与旅游有关的项目。二〇〇三年，公司甲同意捐款及修建星光大道，并与康文署签订事涉协议，答允以港币一元的象征式收费，管理及维修星光大道20年。

康文署的回应

3. 因应本署的查询，康文署多次联络公司甲，并征询律政司、知识产权署及政制及内地事务局(「政制局」)的意见。在综合所得意见后，康文署认为可引用《守则》的以下条文及其他法例拒绝投诉人的索取资料要求。

《守则》第2.14(a)段 – 第三者资料

资料是否为第三者持有或由第三者提供

4. 就协议中哪部分是为公司甲持有及由该公司提供，康文署表示在草拟事涉协议的过程中，该署及公司甲均曾在多处提出技术及法律上的修订，贡献同样重要而不能区分，个别条款亦不可以独立演绎。故此，事涉协议属《版权条例》所述的「合作作品」，版权由双方共同拥有。再者，政府及公司甲的名称都出现在事涉协议的封面，故双方均为该协议的作者。由于涉及第三者（公司甲），该署须征得其同意才能披露协议内容或把副本交予投诉人，否则会违反《守则》，亦可能因侵犯公司甲的版权而触犯《版权条例》。

5. 至于《版权条例》有关「公共纪录」的条文是否会令康文署不致因向公众披露事涉协议而违反《版权条例》，康文署认为该条文不适用于已出版的作品。此外，假如康文署引用《版权条例》有关的条文向投诉人披露事涉协议，则必须确保公司甲已有合理预期需予披露，以及在披露时不会违反《版权条例》。可是，公司甲强烈反对披露，并表示政府须将协议保密。

公司甲是否明确知道或获得暗示不会进一步披露事涉协议

6. 康文署表示，虽然事涉协议中没有保密规定，但律政司认为这不代表该署应该或必须因应索取资料的要求予以披露，亦建议该署考虑《守则》第2部（即「可拒绝披露的资料」）以决定是否答允投诉人的要求。

7. 事涉协议并非公开招标的采购合约，没有加入政府可以披露合约内容或承办商资料的条文。由于康文署与公司甲没有就任何一方可无需对方同意而单方面披露协议内容达成共识，故对协议应予保密可能有共同理解，公司甲不预期政府会将之披露，亦属合理推断。

8. 政制局则表示，《守则》的「诠释和应用指引」（「指引」）并没有要求第三者提供理据证明披露资料会对其造成损害方可将有关资料视为保密资料。除非有关资料已公开，否则政府及第三者在明确知道或透过暗示理解资料属保密资料，即足以将资料视为保密持有。

披露资料的公众利益是否超过可能造成的伤害或损害

9. 康文署再引述政制局的意见指出，《守则》所指的伤害或损害，包括对第三者、政府及其他人士可能造成的伤害或损害。当第三者与部门对资料应予保密有共同理解，而有关资料亦不是已可供公众参阅，则保密的资料便须在征得事涉第三者同意，或披露资料的公众利益超过可能造成的损害或伤害的情况下，才能披露。

10. 康文署不同意投诉人指事涉协议牵涉重大公众利益。该署认为，投诉人并没有提供证据显示公众对星光大道的管理安排的知情权涉及保障公共卫生、公众安全或保护环境等「指引」第2.2.5段订明的重大公众利益。况且，公司甲自营运管理星光大道以来，成效理想，相关空间一直开放予市民免费使用，符合公众利益。康文署亦曾多次公开有关星光大道的管理及营运的资料，显示一直只有亏损，向立法会提供的资料亦显示委托管理公司的安排合乎公众利益。投诉人怀疑有利益输送问题，纯属猜测。

11. 康文署认为，公开事涉协议可能对公司甲造成伤害，并为该署带来负面影响，例如公司甲会因此向政府索偿，或拒绝进一步合作等。

《守则》第2.16段 – 商务

12. 「指引」第2.16.1段订明政府在履行公开更多资料的一般承诺时不应令商界的合法权益受损，以免损害商界对政府的信任。事涉协议详列星光大道的营运财务安排，公司甲表明相关条文属商业机密，将之公开会对其造成明显伤害，故多次强调须予保密。因此，康文署对于未征得其同意而披露事涉协议有保留。

13. 对于本署认为由于事涉协议内没有关于营运成本及利润等资料，故当中的财务安排资料是中性的，康文署解释，该协议以财务安排为主要考虑因素，披露有关安排可能为公司甲造成不利影响。而且，假如星光大道将来仍依照协议的财务安排来营运，则披露相关资料可能会损害政府的财务状况，故实在不宜披露。

《守则》第2.18段 – 法定限制

14. 事涉协议包括多份技术图则（「图则」），由公司甲聘用的建筑师事务所绘制，但由公司甲拥有及提供。该公司既已表明不愿意披露协议全文（包括图则），若康文署单方面将之给予投诉人，可能会因「复制而侵犯版权」或因「向公众发放复制品」而违反《版权条例》。

本署观察所得及评论

15. 政府部门须以所索取资料应予公开的基础来处理索取资料的要求，《守则》不应被利用作阻挠资料发放。

16. 经综合调查所得，并征询法律意见和参考海外相关文献后，本署对康文署拒绝提供事涉协议的理据有以下评论。

《守则》第2.14(a)段 – 第三者资料

资料是否为第三者持有或由第三者提供

17. 政府部门与第三者签订的合约，一般不能视作是从第三者取得的资料。故此，康文署认为事涉协议是为第三者持有或由第三者提供，并不正确。

18. 康文署以事涉协议为与公司甲的「合作作品」而引用版权概念，这亦十分牵强。事涉协议与该署其他一般管理协议其实颇为相似，无甚原创元素。假如康文署认为其版权由订立双方共同拥有，须经对方同意方可转载或使用，则无数公务合约亦须以此立场对待，这不单不合常理，亦非政府对待其他公务合约的立场。况且，公司甲从未提出版权的论点，但该署却以此为拒绝公开资料的藉口，有违《守则》的精神。

19. 事实上，《版权条例》中有关「公共纪录」的规定已列明：「凡某作品（在公务过程中）已为某目的传达予政府，则政府可为该目的或为版权拥有人可合理预料的有关连目的，复制该作品或向公众发放或提供该作品的复制品，而不属侵犯该作品的版权。」事涉协议是专为管理星光大道而订立，不可能于订立前已透过其他途径发表。此外，协议连同图则符合「公共纪录」的定义，本署无法想像负责绘制图则的建筑师会不知悉图则是为某目的（即管理星光大道公共设施）而传达予政府。

20. 公众日益关注政府的问责性和透明度，政府为回应公众查询而发放资料，应属于版权拥有人可合理预料的有关连目的。故此，复制事涉协议及图则应不属侵犯版权。假如康文署仍有顾虑，大可邀请投诉人亲往该署检视文件，或由职员向她读出文件内容，该署不会因而触犯《版权条例》。

公司甲是否明确知道或获得暗示不会进一步披露事涉协议

21. 事涉协议没有订明内容必须保密，亦没有记录显示公司甲及康文署在草拟时就内容须予保密已存在共识或默契；若双方曾透过暗示达致保密共识，这项重要资料理应记录于政府档案中。单靠资料提供者声称保密是不足够的。

22. 一如其他普通政府管理服务合约，事涉协议列出政府与服务提供者（公司甲）的权责，但没注明某些资料如被披露会影响公司甲与对手的公平竞争，本署不明白事涉协议何以不能公开。再者，市民普遍期望政府具透明度及公开问责，任何与政府合作的第三者应预计到合作计划必会受公众监察。

23. 本署亦不赞同政制局的意见（上文第8段）。公司甲指事涉协议须予保密，根据《守则》，康文署有责任审研保密的理据是否合理，而作出审研的重要依据，就是公司甲说明公开资料如何对其造成伤害或令其对手得益。总括而言，本署认为，双方不曾明示或暗示事涉协议须予保密，康文署亦没有足够资料或理据证明协议属保密资料。

披露资料的公众利益是否超过可能造成的伤害或损害

24. 《守则》第2.14(a)段是用以支持政府部门披露原本因为有保密共识而可拒绝披露的第三者资料。就本个案而言，保密共识根本不存在，故公众利益（或可能造成的伤害）的考虑不能作为拒绝披露资料的理据。

25. 况且，康文署对「公众利益」的定义相当狭隘（上文第10段）。《守则》并没有就「公众利益」下定义，「指引」第2.2.6段更指出对「公众利益」的看法会随时间、社会环境或政府政策而转变；而「公众利益」涵盖的范围亦相当广泛，例如，提高管治的透明度和问责性亦算公众利益。政府当年未经公开招标即委托公司甲管理星光大道，有关安排是否公平公正，资源是否运用得当等问题，一直广受关注。本署认为，公开事涉协议的公众利益，十分明显。

26. 康文署就「利益输送」的论点（上文第10段），亦忽略了利益可以是无形的（例如项目为公司甲带来声誉或物业发展上的优势等）。该署一再就星光大道向公众及立法会提供资料以回应公众的质疑，足以反映市民对「利益输送」的疑虑并非毫无基础。

27. 至于公开事涉协议会对公司甲造成的伤害，康文署及该公司根本从未说明伤害为何；至于为康文署带来的负面影响，例如公司甲拒绝合作以致管理星光大道出现困难，本署认为这只属猜测，即使发生，该署大可透过执行合约条款解决问题。至于违反保密共识的索偿风险，本署认为，首先保密共识并不存在，其次政府可以用公众利益作为申辩，况且，所谓可能招致的损失只是空泛的指称。至于公开事涉协议可能损及商界对政府的信任，本署认为双方的信任是建基于清晰的合约条款或共识上。

28. 因此，本署认为，除非政府有其他有效方法释除公众对「利益输送」的疑虑，否则，披露事涉协议的公众利益超过对公司甲或政府造成的伤害或损害。

《守则》第2.16段 – 商务

29. 公司甲曾表明事涉协议中有关星光大道营运的财务安排，属商业机密，公开相关条文会对其造成明显伤害（上文第12段）。然而，协议内有关财务安排的资料是中性的（上文第13段），公司甲既公开承认营运星光大道出现长期亏损，故本署看不到披露财务安排的条款会对其造成甚么实质伤害。不过，本署原则上接纳有关的财务安排属敏感的商业资料，若公司甲坚持有关资料应予保密，康文署大可在涂掉有关资料后向投诉人公开事涉协议，而不应完全拒绝披露。

《守则》第2.18段 – 法定限制

30. 「指引」第2.18.5段指出，若以法定限制作为不披露资料的理由，应先寻求法律意见，并告知资料申请人适用的法律条文等。不过，康文署在拒绝投诉人索取资料的要求时并没有说明披露有关资料如何抵触适用于香港的法律，直至本署查询时才指出涉及《版权条例》，而版权持有人是指绘制图则的建筑师事务所。

31. 上文第19段已解释图则属「公共纪录」，复制应不会侵犯版权。若康文署仍认为有问题，则可考虑提供图则以外的协议内容，或涂掉该署认为「敏感」或「机密」的资料。如涂掉部分十分庞大，以致原有文件变得并无意义或有误导成分，则应提供一份清楚易明的纪录摘要。

32. 就这宗个案而言，本署认为涂掉事涉协议中敏感的财务安排资料及图则，不会出现这种情况，因此，公司甲虽然后来同意提供协议的摘要，但康文署仍应在涂掉该等资料后向投诉人提供事涉协议。

结论及建议

33. 总括而言，康文署并未完全恰当地遵照《守则》的规定处理投诉人索取资料的要求，申诉专员认为对该署的投诉成立。

34. 申诉专员建议康文署：

(1) 除非有《守则》第2部订明的其他合理理由，否则应尽快向投诉人披露所索取的资料。如担心复制有关文件会侵犯版权，可邀请投诉人亲往该署检视该协议，或由该署职员向她读出协议内容；以及

(2) 加强职员培训，确保他们在处理市民索取资料的要求时，严格遵照《守则》及「指引」的规定。

这宗个案显示部门未有恰当地遵照《守则》处理索取资料的要求



康乐及文化事务署(LCSD)、建筑署(Arch SD)及效率促进组(EU)

个案编号：OMB 2016/1771A(I)；OMB 2016/1771B；OMB 2016/1771C(I) – 延误发放资料

投诉：

康乐及文化事务署 – (1)拒绝承认于紧急车辆通道上错误地装设三支活动矮柱 – 部分成立；(2)没有遵照《公开资料守则》(「《守则》」)订明的时限回复索取资料的要求 – 成立；以及(3)无理延误回复就投诉(2)提出的覆检个案要求 – 成立

建筑署 – 于紧急车辆通道上错误地装设三支活动矮柱 – 成立

效率促进组 – 没有遵照《守则》订明的时限回复索取资料的要求 – 成立

投诉内容

投诉人不时使用康乐及文化事务署(「康文署」)辖下某公园。该公园内分别设有由该署文化事务部(「文化部」)管理的文化设施(包括一幢新落成的建筑物，「事涉建筑物」)，以及由分区康乐事务办事处(「分区康乐办」)所管理的康乐设施(包括一个足球场)。在事涉建筑物旁边有一条通往足球场的通道(「事涉通道」)。投诉人留意到康文署在该通道上装设了三支活动矮柱，并怀疑该通道属于公园内的紧急车辆通道。由于他担心这些矮柱会妨碍足球场的使用者在有需要时获提供紧急救援服务，遂于二〇一六年二月透过1823(隶属效率促进组)以电邮向康文署提

出关注，并要求该署提供加设该三支矮柱的审批过程及工程所涉费用的资料（「首次索取资料要求」）。其后，他再向康文署索取事涉公园的紧急车辆通道的平面图（「第二次索取资料要求」），并三度要求康文署覆检他就该署没有遵照《守则》的目标时限提供资料的投诉。

2.　二〇一六年五月中，投诉人向本署投诉，指摘康文署：

(1) 拒绝承认于紧急车辆通道上错误地装设矮柱；

(2) 在回应其索取资料要求时没有遵照《守则》订明的时限；以及

(3) 无理延误回复他就投诉点(2)提出的覆检个案要求。

3.　本署其后把建筑署及效率促进组纳入为被投诉部门。

本署调查所得

装设矮柱及紧急车辆通道标志

4.　康文署解释，为了防止事涉建筑物地下停车场的使用者因错过停车场入口而意外地驶入事涉通道前往足球场，对球场使用者构成危险，故该署决定在该通道上装设三支活动矮柱。分区康乐办在装设矮柱前已寻求建筑署协助。

5.　建筑署表示，若事涉公园内进行的工程会影响园内的紧急车辆通道，该署会负责更新园内的紧急车辆通道标志（「通道标志」）。而事涉通道上的通道标志是由该署所委聘的顾问公司在兴建事涉建筑物时所设计和监督竖立的。然而，该通道标志却遗漏标示紧急车辆通道中的事涉通道部分。建筑署职员只倚赖该错误的通道标志，向康文署确定事涉通道并非公园紧急车辆通道的一部分。康文署亦不知悉资料有错，故在该通道进行装设矮柱工程，并于二〇一五年十二月完成。

投诉点(1)

康文署的回应

6.　康文署表示，在现行安排下，该署会就事涉公园内的改善或维修工程寻求建筑署的技术支援及意见。就本案而言，由于该署的分区康乐办并未存有事涉公园最新的紧急车辆通道的平面图，亦未有察觉事涉通道标志资料不准确，故分区康乐办只倚赖建筑署的意见进行安装矮柱的工程。然而，康文署承认，该署的文化部备存有该公园最新的紧急车辆通道的平面图，惟分区康乐办没有就有关工程先咨询文化部的意见。

7.　对于错误装设矮柱一事，康文署同意，若在二〇一六年四月中回复投诉人解释事件时有更详细回应他的质疑并向他致歉，会更恰当。

建筑署的回应

8.　建筑署承认其委聘的顾问公司在事涉公园所装设的通道标志资料有欠完整。而其职员在展开装设矮柱工程前亦只是参考了该通道标志的资料，而没有查核正式的记录。建筑署认为事件实不理想，并已采取补救措施以更正问题。

本署的评论

9.　就这宗个案而言，建筑署明显未能确保事涉公园通道标志的资料是否准确，亦未有在展开装设矮柱工程前核实相关紧急车辆通道记录。至于康文署，本署认为，分区康乐办在装设矮柱一事上倚赖建筑署的意见，并非不合理。不过，由于工程是为了配合事涉建筑物的使用者所需而进行，若分区康乐办在展开工程前先与文化部沟通，则会更为理想。

10.　此外，康文署虽有承认错误地装设该三支矮柱，惟没有在给投诉人的回复中解释出错的因由。正如该署所言，若该署在二〇一六年四月中给投诉人的回复中有更详细回应他的质疑并向他致歉，会更为恰当。

11. 因此，申诉专员认为对康文署的投诉部分成立，而对建筑署的投诉则成立。

投诉点(2)

康文署的回应

12. 康文署分别用了27天及30天回复投诉人两次索取资料的要求，超出了《守则》订明的回复时限（接到要求后21天内）。康文署承认负责的职员没有留意投诉人首封电邮的标题注明「要求公开资料」。此外，1823在转介个案至该署时把索取资料要求归类为投诉，康文署职员遂按照处理投诉的时限（接到投诉后30天内）回复投诉人的索取资料要求。

1823的回应

13. 根据康文署所提供的转介个案准则，1823只会将指明引用《守则》的索取资料要求转介到康文署的总务组作出跟进。1823辩称，投诉人在首封电邮中没有引用《守则》(纵使投诉人已列明「要求公开资料」)，故其职员把个案归类为投诉而非索取资料要求，并将之转介至康文署处理。不过，在转介投诉人随后发出的电邮至康文署时，1823亦已提醒康文署须遵循《守则》的规定处理个案。1823认为其职员已依照相关指引及规则。

本署的评论

14. 投诉人在首次索取资料时已在其电邮标题清楚注明「要求公开资料」。然而，1823竟指他没有引用《守则》，并认为将之当作一般投诉转介至康文署是正确做法。本署不同意1823的说法。事实上，所有索取资料的要求（不论有否引用《守则》），均应按照《守则》的规定处理和回复。

15. 此外，1823在转达康文署就投诉人第二次索取资料要求的回复时，亦忘记夹附公园的紧急车辆通道的平面图，以致进一步延误发放所索取的资料。

16. 至于康文署，其职员未有小心审核投诉人的索取资料要求，亦忽视了投诉人首封索取资料电邮的标题。不仅如此，事涉职员亦没有理会1823就投诉人要求康文署须根据《守则》覆检其个案所发出的提示。本署认为情况令人难以接受。

17. 申诉专员认为对康文署及1823的投诉均成立。

投诉点(3)

康文署的回应

18. 因应康文署在处理其索取资料要求的不足，投诉人先后三次要求该署覆检个案。就第一次覆检要求，康文署于四天内向投诉人作复。然而，即使接获1823的提示，该署亦未有就投诉人第二次覆检要求作出任何回应。该署承认，负责的职员未有留意投诉人的覆检要求，亦未有小心查核个案记录，以致未能适切处理投诉人的要求。该署就此向投诉人致歉。

19. 就投诉人第三次直接向康文署公开资料主任提出的覆检要求，该署需时28天才作出具体回复，超出《守则》订明的时限（接到要求后21天内）。该署解释因需时搜集及查证各方面（包括1823）提交的资料，务求覆检个案时客观公正，故认为处理时间并非过长。

本署的评论

20. 康文署承认其职员在处理投诉人第二次覆检要求时有所遗漏，以致没有按照《守则》规定作出跟进。至于第三次覆检要求，本署在审研相关记录后，留意到其他相关部门（包括1823）均有就覆检个案适时地提供所需资料。康文署理应可缩短内部讨论过程，以更早回复投诉人。

21. 因此，申诉专员认为对康文署的投诉成立。

结论及建议

22. 总括而言，申诉专员认为对三个部门的投诉均成立。

23. 申诉专员建议：

康文署

(1) 就《守则》的规定和处理索取资料要求加强职员培训，尤其是处理包含索取资料要求的投诉／查询；

(2) 提醒职员内部跨组别统筹工作及沟通的重要性；

(3) 提醒职员以更为正面的态度承认错误和道歉；

建筑署

(4) 落实措施以确保于展开工程前仔细查核记录，如有需要，应加强职员培训和发出内部指引；

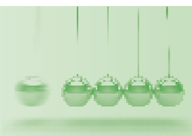
(5) 检讨及改善有关监察顾问公司工作表现的内部指引，以确保工程得以全面而准确地完成；

1823

(6) 就《守则》的规定安排职员培训；以及

(7) 检讨把索取资料要求（不论有否引用《守则》）转介至康文署及其他参与部门的安排。

这宗个案显示部门延误发放资料
及未能充分理解《守则》的要求



所涉机构在本署进行查讯或调查后已采取的改善措施实例[1]

(1) 制定更清晰指引，使运作更为一致和有效率	
机构 (个案编号)	行政改善措施
惩教署 (2015/3646)	检讨及修订有关在囚人士的保安级别及对男性在囚人士使用束体押解手铐的运作指引，避免在押解在囚人士时不当地使用束体押解手铐。
律政司 (2015/5309A)	修订内部指引，就有需要搜寻债务人的有效地址的个案订明跟进时限及程序。
律政司及消防处 (2016/1198A & B)	向职员发出提示，敦促他们妥善记录有关追讨赔偿的所有跟进行动及口头通讯。
食物环境卫生署 (「食环署」) (2014/1827)	检讨相关指引，对在公众地方非法弃置袋装垃圾及长时间放置盛载废物的垃圾桶／废屑箱的违规者加强执法行动。
消防处 (2016/1198B)	制定工作指引及流程图，以订明向市民追讨赔偿的程序。
民政事务总署 (「民政总署」) (2015/2327)	提示职员妥善记录进行地区咨询期间所收集的意见，以便日后回应查询。
房屋署 (2014/3303)	制定指引，以订明跟进违规改动单位个案的程序及时限。
房屋署 (2015/2216)	就审批以健康理由申请调迁较大公屋单位的个案发出指引。
康乐及文化事务署 (「康文署」) (2015/3502(I), 2016/2190(I))	发出指令，提示职员在拟备验树报告时须严格遵照「树木风险评估及管理安排的指引」。
水务署 (2013/2296A)	就接收由发展商敷设的水务及消防设施制定相关指引。

[1] 包括各机构在本年度内就过往年度终结的个案所采取的改善措施。

(2) 改进跨部门的协调安排	
机构 (个案编号)	行政改善措施
发展局、食物及卫生局、食环署、规划署及地政总署 (2014/2060C, B, G, D & E)	修订内部指引，以厘清各部门在预留合适的政府土地方面的职责和程序，特别是关于垃圾收集站的选址。
律政司及在职家庭及学生资助事务处 (2015/5309A & B)	为免延误追讨未偿还的学生贷款，制定了以下新措施： • 向相关部门发出进度报告，提示对方跟进紧急个案； • 定期举行跨部门会议，讨论需要跟进的个案； • 在相关部门之间每半年传阅进度报告；以及 • 修订跨部门便笺内的标准用语，以免产生误会。
食环署 (2016/1827)	与屋宇署商讨可采取哪些措施，鼓励业主为冷气机安装去水喉。
地政总署 (2013/2296B)	检讨及更新有关发出满意纸前须进行内部咨询的指引，以确保所涉各方均清楚知悉在满意纸发出后所承担的责任。
地政总署及康文署 (2015/3144A & B)	为解决某个管理权责不清而位置靠近康文署辖下场所的地点的非法搭建帐篷问题，康文署获地政总署转授法定权力，可在相关部门(包括地政总署)协助下清拆非法搭建物。
康文署 (2016/1771A(I))	安排每半年一次的跨组别会议，让职员就位于相同地方但由不同组别管理的设施交换资讯，藉此改善设施管理的协调工作。
运输署 (2015/2438B)	采取措施以密切监察执法数字及加强与警务处的联系，打击以出租或取酬方式非法载客的轻型货车。

(3) 改善处理市民查询／投诉的措施

机构 （个案编号）	行政改善措施
政制及内地事务局 (2015/2857(I))	修订内部指引，提示职员若不确定申请人所索取资料的范围，须加以澄清；对于每项拒绝提供的资料，均须交代理由；如属已公开的资料，须向申请人指明何处可以找到有关资料。
康文署 (2016/2190(I))	向职员发出提示及传阅技术指引，以免由于职员在处理电邮方面遇到技术困难而延误回复公众查询。

(4) 改善客户服务的措施

机构 （个案编号）	行政改善措施
房屋署 (2016/0079(I))	发出指引，提示职员须就理赔师处理的索偿个案展开独立调查，以找出问题的根本原因并在适当时采取补救措施。
劳工处 (2016/2746)	制定新程序，以查核受伤雇员在义制人体器官及外科器具委员会处理其个案前，是否已与雇主达成和解。
邮政署 (2015/1157, 2015/1245, 2015/1681, 2015/1708及其他)	加强与海外邮政机构之间的沟通，以改善邮件查询及索偿要求的处理程序。
邮政署 (2015/4796)	订定处理有关追查邮件的查询的时限。
运输署 (2015/3989)	修订有关处理自订车辆登记号码申请的指引，若需要额外时间处理有关申请，须在审批期间通知申请人。
运输署 (2015/2982)	更积极地推广提供巴士报站功能的手机应用程式，鼓励乘客使用。

(5) 加强规管及管制的措施	
机构 （个案编号）	行政改善措施
食环署 (2015/1628)	设立机制，要求职员就可疑及复杂的食物投诉个案向首长级人员汇报及请示。
食环署 (2016/0430)	就某街市内造成阻碍的摊档，加强执法行动。
食环署 (2016/1827)	提示职员在处理有关冷气机滴水的投诉时，须按照投诉人报称的时间进行视察。
房屋署 (2014/3303)	就违规改动的个案： • 加强监管尚未把单位还原的个案，以确保尽早完成处理；以及 • 设立新的覆检系统，以提高处理个案的效率。
房屋署 (2014/3798)	改进及收紧有关使用公共屋邨场地的规则： • 改善抽签安排的程序； • 修订有关查核申请记录和实地视察的指引；以及 • 对不当使用场地者施加惩罚。
房屋署 (2016/0079(I))	发出指引，提示职员须监察理赔师的工作，如发现有不当之处，须向相关组别报告，以便采取行动。
渗水投诉调查联合办事处 （食环署及屋宇署） (2016/1578)	向职员发出指示，订明： • 在单位开始色水测试后避免离开，以免所进行的测试受到干扰；以及 • 若必须暂时离开单位，一定要有明确的记录，以备日后测试结果受质疑时可作为佐证。
食环署 (2015/3375B)	订立新程序及较严谨的规定，处理发牌规定较宽松的临时食肆牌照申请，以防止有人藉着更改食肆名义上的东主／经营者而滥用申请机制。
康文署 (2016/2483)	制定新措施，把透过电话预约形式报名参加课程的时限订明为三天之内，以防止有人滥用电话预约系统。
海事处 (2013/3794)	• 采用新的引擎标记系统，以加强规管及检验船只引擎；以及 • 修订验船证明书，以便更清晰地列明检验范围。
邮政署 (2015/1157, 2015/1245, 2015/1681, 2015/1708及其他)	• 定期检讨有关邮件查询及索偿要求的处理程序，以确保运作有效；以及 • 设立内部通报系统，对怀疑滥用机制的索偿要求，进行更严谨的监察工作。
运输署 (2015/2438B)	收紧对于经营者的广告及智能手机应用程式的监管，打击以出租或取酬方式非法载客的轻型货车。
运输署 (2015/2982)	• 加强监察所有专营巴士装设报站系统及全球定位系统的进度；以及 • 订立新规定，要求巴士公司汇报有关报站系统失灵的事件。

(6) 订立更清晰合理的规则及收费	
机构 （个案编号）	行政改善措施
康文署 (2010/1675)	采取改善措施，收窄市区和新界区康乐及文娱设施租用费优惠的差距。

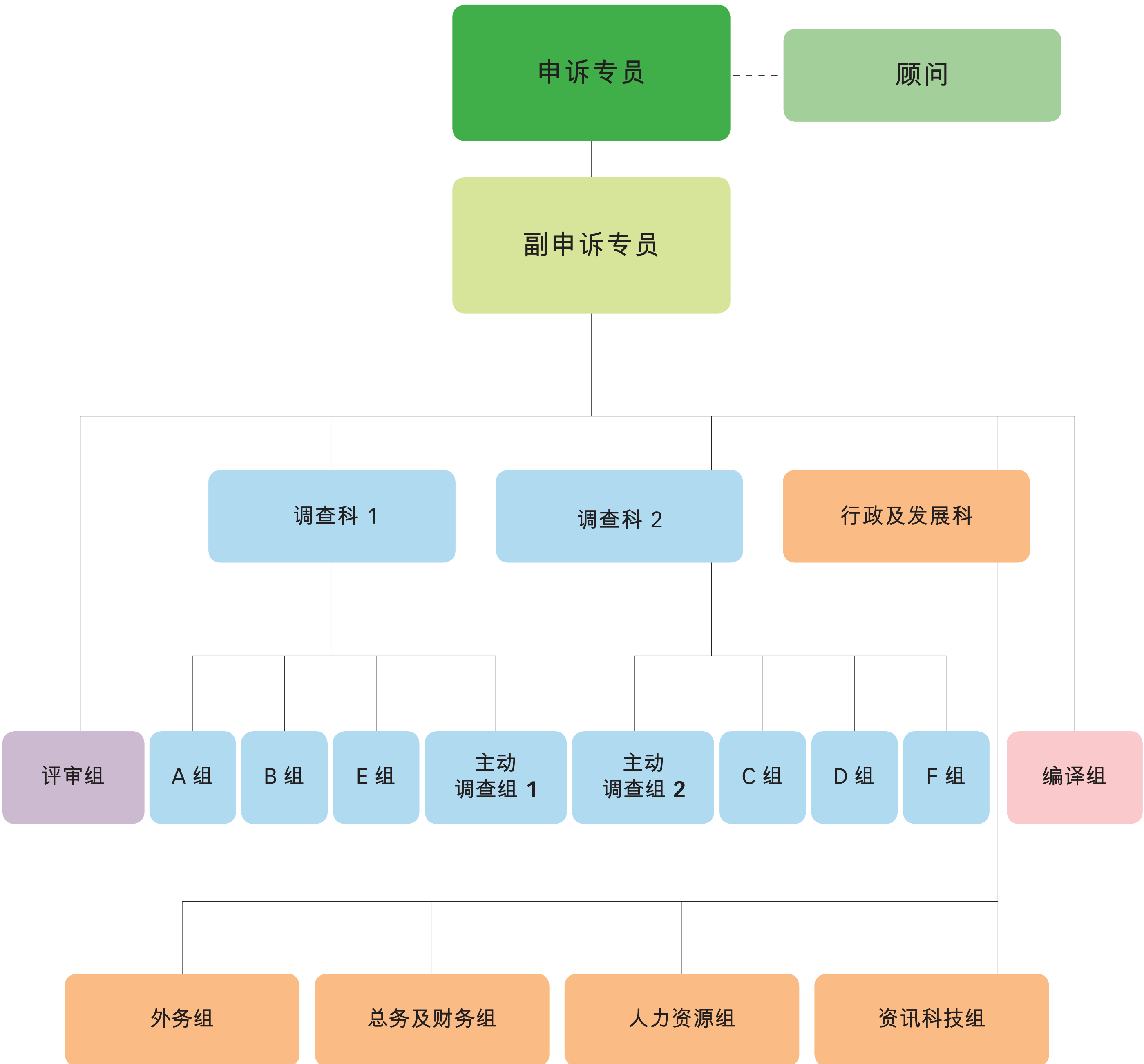
(7) 为市民提供更适时和更清晰的资料	
机构 （个案编号）	行政改善措施
民政总署 (2015/2753)	在该署网页内以更清晰的用词介绍该署的声明／宣誓服务，避免引致误解。
劳工处 (2016/2746)	• 订立新程序，为雇主及受伤雇员提供资讯，解释他们在《雇佣补偿条例》下的法律责任；以及 • 推出宣传活动，令雇主更加了解他们在《雇佣补偿条例》下的法律责任。
运输署 (2015/3391)	• 修订「自订车辆登记号码申请须知」，向公众解释普遍关注的可能引致混淆的个案；以及 • 向职员说明若遇上拟议的自订车辆登记号码可能与另一个号码产生混淆的情况，可向申请人披露拒绝申请的详细原因。
运输署 (2015/2438B)	就有关正确使用轻型货车的法例提供更清晰资讯，并透过传媒提高市民对正确使用轻型货车的认识。
运输署 (2015/3918)	发出通告，提醒市民注意道路上禁止使用电动可移动工具（例如电动滑板），并与警方分享资讯，方便后者执法。

(8) 员工培训	
机构 （个案编号）	行政改善措施
建筑署 (2016/1771B)	就一宗没有查核现场道路指示标志的个案撰写个案撮要，连同所汲取的经验上载到该署的内联网，供所有相关职员参考。
机电工程署 (2016/1749(I))	安排讲座，加深职员对《公开资料守则》的认识。
房屋署 (2014/3303)	为职员提供培训，确保他们在处理违规改动单位的个案时遵从指引。
房屋署 (2016/0079(I))	为职员举办有关《公开资料守则》的培训课程／经验分享会，加深他们对《守则》的各项规定的认识和了解。
香港金融管理局 (2016/2413)	为职员举办简介会，讲解如何妥善地处理有关电话录音的查询。
康文署 (2015/3502(I), 2016/2190(I))	为职员举办有关《公开资料守则》的培训课程／经验分享会，加深他们对《守则》的各项规定的认识和了解。
康文署及 效率促进组 （政务司司长办公室） (2016/1771A(I) & C(I))	为职员举办有关《公开资料守则》的培训课程／经验分享会，加深他们对《守则》的各项规定的认识和了解。
海事处 (2014/4504(I))	为职员举办有关《公开资料守则》的培训课程／经验分享会，加深他们对《守则》的各项规定的认识和了解。
邮政署 (2015/1157, 2015/1245, 2015/1681, 2015/1708及其他)	定期举办简介会，提高职员对滥用索偿机制的可疑个案的注意。
运输署 (2016/0660(I))	为职员举办有关《公开资料守则》的培训课程／经验分享会，加深他们对《守则》的各项规定的认识和了解。

组织图



申诉专员公署组织图



顾问名单

会计	蔡永忠先生，JP
建筑、 工程及测量	何钟泰博士、工程师，SBS, MBE, SB St J, JP
	林云峰教授，JP
	梁广灏工程师，SBS, OBE, JP
	陈旭明测量师
	陈志超工程师，SBS, JP
	熊永达博士，MH
法律	王沛诗女士，BBS, JP
	梁伟文先生，SC
	陈文敏教授，SC
	戴耀廷博士，MH
	Anne Scully-Hill 教授
	Stephen Thomson 教授
医务及护理	沈秉韶医生，BBS, JP
	曾繁光医生
	邓惠琼教授，SBS, JP
	卢宠茂教授，BBS, JP
	赖锦玉教授
	钱惠堂教授
社会工作及更生事务	方敏生教授，BBS, JP
	吴宏增先生
	马丽庄教授，JP
	陈丽云教授，JP

* 姓名以笔划序

申诉专员公署的访客

日期	访客
2016年4月27日	公民教育委员会代表团
2016年6月14日	2015-2016年度普通法训练计划（由律政司安排）
2016年6月16日	新疆生产建设兵团公务员能力建设香港培训班（由香港金融管理学院安排）
2016年6月29日	中联办法律部部长王振民先生
2016年7月6日	青海省预算绩效监督与政府采购管理香港培训班（由香港金融管理学院安排）
2016年7月7日	伊朗驻香港总领事Mehdi Fakheri博士
2016年7月21日	青海省公共服务建设与民生保障香港培训班（由香港金融管理学院安排）
2016年7月26日	内地法律学生访港交流团（由法律教育基金有限公司安排）
2016年7月28日	珠海市横琴区香港、新加坡廉政建设专题培训班（由香港金融管理学院安排）
2016年7月29日	澳洲维多利亚州申诉专员Deborah Glass女士，OBE
2016年8月4日	深圳市政府官员交流团（由职业训练局安排）
2016年10月17日	第十届香港城市大学中国高级法官研修班（由香港城市大学安排）
2016年10月20日	新疆维吾尔自治区乡镇长赴香港培训班（由香港金融管理学院安排）
2016年10月31日	两地人员相互交流培训计划（由律政司安排）
2016年11月7日	深圳市盐田区基层治理体制和社区建设模式专题培训班（由香港中文大学安排）
2016年11月23日	内蒙古自治区第三十期中青年干部培训班（由香港公共行政学院安排）
2016年12月1日	深圳市纪委赴港交流团（由职业训练局安排）
2016年12月6日	新加坡管理大学学生
2016年12月6日	第十四届贪污研究深造证书课程学员（由香港大学专业进修学院安排）
2017年1月9日	上海市司法局副局长王协先生（由政府新闻处安排）
2017年1月18日	肯尼亚有关当局到访香港考察廉政及道德执行基准代表团（由肯尼亚共和国道德及廉政委员会安排）
2017年2月21日	新加坡管理大学学生


End
1.03%



香港申诉专员年报 • 2017 年

财务报表

截至二〇一七年三月三十一日止年度

独立核数师报告
致申诉专员

（根据《申诉专员条例》于香港成立）



意见

本核数师（以下简称「我们」）已审计列载于第4至23页申诉专员的财务报表，此财务报表包括于二〇一七年三月三十一日的财务状况表、截至该日止年度的收支结算表、全面收益表、资金状况变动表和现金流量表，以及财务报表附注，包括主要会计政策概要。

我们认为，该等财务报表已根据香港会计师公会颁布的《香港财务报告准则》真实而中肯地反映申诉专员于二〇一七年三月三十一日的财务状况及截至该日止年度的财务表现和现金流量。

意见的基础

我们已根据香港会计师公会颁布的《香港审计准则》进行审计。我们在该等准则下承担的责任已在本报告「核数师就审计财务报表承担的责任」部分中作进一步阐述。根据香港会计师公会颁布的《专业会计师道德守则》（以下简称「守则」），我们独立于申诉专员，并已履行守则中的其他专业道德责任。我们相信，我们所获得的审计凭证能充足和适当地为我们的审计意见提供基础。

财务报表及其核数师报告以外的信息

申诉专员需对其他信息负责。其他信息包括刊载于年报内的全部信息，但不包括财务报表及我们的核数师报告。

我们对财务报表的意见并不涵盖其他信息，我们亦不对该等其他信息发表任何形式的鉴证结论。

结合我们对财务报表的审计，我们的责任是阅读其他信息，在此过程中，考虑其他信息是否与财务报表或我们在审计过程中所了解的情况存在重大抵触或者似乎存在重大错误陈述的情况。

基于我们已执行的工作，如果我们认为其他信息存在重大错误陈述，我们需要报告该事实。在这方面，我们没有任何报告。

申诉专员就财务报表须承担的责任

申诉专员须负责根据香港会计师公会颁布的《香港财务报告准则》拟备真实而中肯的财务报表，并对其认为为使财务报表的拟备不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述所必须的内部控制负责。

在拟备财务报表时，申诉专员负责评估申诉专员持续经营的能力，并在适用情况下披露与持续经营有关的事项，以及使用持续经营为会计基础，除非申诉专员有意将申诉专员清盘或停止经营，或别无其他实际的替代方案。

核数师就审计财务报表承担的责任

我们的目标，是对财务报表整体是否不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述取得合理保证，并出具包括我们意见的核数师报告。我们是按照双方同意的聘任条款，仅向申诉专员报告。除此以外，我们的报告不可用作其他用途。我们概不就本报告的内容，对任何其他人士负责或承担法律责任。

合理保证是高水平的保证，但不能保证按照《香港审计准则》进行的审计，在某一重大错误陈述存在时总能发现。错误陈述可以由欺诈或错误引起，如果合理预期它们单独或汇总起来可能影响财务报表使用者依赖财务报表所作出的经济决定，则有关的错误陈述可被视作重大。

在根据《香港审计准则》进行审计的过程中，我们运用了专业判断，保持了专业怀疑态度。我们亦：

– 识别和评估由于欺诈或错误而导致财务报表存在重大错误陈述的风险，设计及执行审计程序以应对这些风险，以及获取充足和适当的审计凭证，作为我们意见的基础。由于欺诈可能涉及串谋、伪造、蓄意遗漏、虚假陈述，或凌驾于内部控制之上，因此未能发现因欺诈而导致的重大错误陈述的风险高于未能发现因错误而导致的重大错误陈述的风险。

– 了解与审计相关的内部控制，以设计适当的审计程序，但目的并非对申诉专员内部控制的有效性发表意见。

核数师就审计财务报表承担的责任（续）

- 评价申诉专员所采用会计政策的恰当性及作出会计估计和相关披露的合理性。

- 对申诉专员采用持续经营会计基础的恰当性作出结论。根据所获取的审计凭证，确定是否存在与事项或情况有关的重大不确定性，从而可能导致对申诉专员的持续经营能力产生重大疑虑。如果我们认为存在重大不确定性，则有必要在核数师报告中提请使用者注意财务报表中的相关披露。假若有关的披露不足，则我们应当发表非无保留意见。我们的结论是基于截至核数师报告日期止所取得的审计凭证。然而，未来事项或情况可能导致申诉专员不能持续经营。

- 评价财务报表的整体列报方式、结构和内容，包括披露，以及财务报表是否中肯反映交易和事项。

除其他事项外，我们与申诉专员沟通了计划的审计范围、时间安排、重大审计发现等，包括我们在审计中识别出内部控制的任何重大缺陷。

毕马威会计师事务所
执业会计师

香港中环
遮打道10号
太子大厦8楼

二〇一七年五月二十三日

收支结算表
截至二〇一七年三月三十一日止年度

(所有数额均以港元为单位)

	附注	2017	2016
收入			
政府资助金	4	$ 115,095,000	$ 111,221,000
递延政府资助金之摊销	4	1,814,220	1,814,220
银行存款之利息收入		4,382,224	3,795,897
其他收入		125,696	39,340
		$ 121,417,140	$ 116,870,457
支出			
营运开支	5	(121,637,354)	(112,723,202)
年度(亏损)╱盈余		$ (220,214)	$ 4,147,255

全面收益表
截至二〇一七年三月三十一日止年度

申诉专员在所列报的两个年度期内,除「年度(亏损)╱盈余」外并无其他全面收益帐项。由于申诉专员的「全面收益总额」在两个年度期内均与「年度(亏损)╱盈余」相同,因此,本财务报表没有另行编制全面收益表。

第10至23页之附注为本财务报表的整体部分。



财务状况表
于二〇一七年三月三十一日

(所有数额均以港元为单位)

	附注	2017	2016
资产			
非流动资产			
物业、机器及设备	8	$ 68,658,384	$ 71,976,942
按金及预付款项 – 非流动部分		–	3,278,453
		$ 68,658,384	$ 75,255,395
流动资产			
按金及预付款项 – 流动部分		$ 4,225,701	$ 7,763,547
应收利息		2,364,767	946,185
原定三个月以上到期之定期存款		333,389,000	319,133,000
现金及现金等价物	9	20,009,430	29,205,273
		$ 359,988,898	$ 357,048,005
资产总额		$ 428,647,282	$ 432,303,400
负债			
非流动负债			
应付约满酬金 – 非流动部分	10	$ 5,180,964	$ 4,207,337
递延政府资助金 – 非流动部分	4	62,528,878	64,343,098
		$ 67,709,842	$ 68,550,435
流动负债			
其他应付款项及应计费用		$ 2,663,073	$ 2,473,003
应付约满酬金 – 流动部分	10	3,960,191	6,745,572
递延政府资助金 – 流动部分	4	1,814,220	1,814,220
		$ 8,437,484	$ 11,032,795
负债总额		$ 76,147,326	$ 79,583,230

5

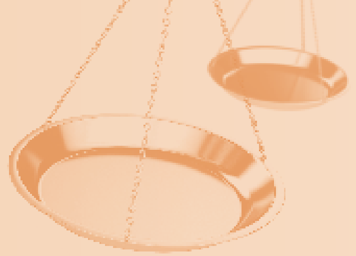
财务状况表（续）
于二〇一七年三月三十一日
（所有数额均以港元为单位）

	附注	2017	2016
资金			
累计资金		**$ 352,499,956**	$ 352,720,170
资金总额		**$ 352,499,956**	$ 352,720,170
资金及负债总额		**$ 428,647,282**	$ 432,303,400

申诉专员已于二〇一七年五月二十三日批准及授权刊发。

刘燕卿女士
申诉专员

第10至23页之附注为本财务报表的整体部分。



资金状况变动表
截至二〇一七年三月三十一日止年度

（所有数额均以港元为单位）

		累计资金
于二〇一五年四月一日之结余	$	348,572,915
二〇一五／二〇一六年度资金状况变动：		
年度盈余及全面收益总额		4,147,255
于二〇一六年三月三十一日及二〇一六年四月一日之结余	$	352,720,170
二〇一六／二〇一七年度资金状况变动：		
年度亏损及全面收益总额		(220,214)
于二〇一七年三月三十一日之结余	$	352,499,956

第10至23页之附注为本财务报表的整体部分。

现金流量表
截至二〇一七年三月三十一日止年度

(所有数额均以港元为单位)

	附注	2017	2016
营运活动			
年度(亏损)/盈余		$ (220,214)	$ 4,147,255
调整:			
利息收入		(4,382,224)	(3,795,897)
折旧	5	3,570,148	3,596,812
递延政府资助金之摊销		(1,814,220)	(1,814,220)
处置物业、机器及设备之损失/(得益)		4,836	(68,492)
营运资金变动前之营运(亏损)/盈余		$ (2,841,674)	$ 2,065,458
按金及预付款项减少/(增加)		6,816,299	(10,133,842)
其他应付款项及应计费用增加/(减少)		190,070	(1,482,509)
应付约满酬金减少		(1,811,754)	(376,229)
营运活动产生/(运用)之现金净额		$ 2,352,941	$ (9,927,122)
投资活动			
收取利息		$ 2,963,642	$ 5,631,994
购置物业、机器及设备所付款项		(256,426)	(1,152,685)
处置物业、机器及设备所得款项		–	597,000
原定三个月以上到期之定期存款增加		(333,389,000)	(319,133,000)
原定三个月以上到期之定期存款到期所得款项		319,133,000	342,661,000
投资活动(运用)/产生之现金净额		$ (11,548,784)	$ 28,604,309



	附注	2017	2016
现金及现金等价物净（减少）／增加		**$ (9,195,843)**	$ 18,677,187
年初之现金及现金等价物	9	**29,205,273**	10,528,086
年末之现金及现金等价物	9	**$ 20,009,430**	$ 29,205,273

第10至23页之附注为本财务报表的整体部分。

财务报表附注

（所有数额均以港元为单位）

1 申诉专员的概况

申诉专员于二〇〇一年十二月十九日根据法例成立为单一法团，其职能于《申诉专员条例》中订明。

申诉专员公署的注册地址为香港干诺道中168-200号信德中心招商局大厦30楼。

2 主要会计政策

(a) 遵例声明

本财务报表乃根据香港会计师公会颁布适用的《香港财务报告准则》(此统称包括适用的个别《香港财务报告准则》、《香港会计准则》及诠释)，以及《香港公认会计准则》而编制。申诉专员采纳的主要会计政策列述如下。

香港会计师公会已颁布若干项新订及经修订的《香港财务报告准则》，并在申诉专员当前的会计年度首次生效或可提早采纳。该等发展对申诉专员当前或过往期间已编制或列报的营运及财务状况并无实质影响，而申诉专员亦没有采纳任何在当前的会计年度尚未生效的新准则或诠释（参见附注16）。

(b) 财务报表编制基准

本财务报表以历史成本作为计量基准而编制。

在编制符合《香港财务报告准则》的财务报表时，管理层需要作出影响会计政策的应用及资产、负债、收入和支出的呈报数额的判断、估计和假设。这些估计和相关假设是根据过往经验及管理层因应当时情况下乃属合理的各项其他因素为基础而作出，所得结果乃构成管理层就目前未能从其他资料来源即时得知资产及负债帐面值时所作出判断的基础。实际的结果可能与这些估计有差异。

管理层会不断检讨各项估计及相关假设。如果会计估计的修订仅影响某一期间，则该修订会在该期间内确认入帐，或如果会计估计的修订同时影响当前及未来期间，则该修订会在修订期间及未来期间内确认入帐。

2 主要会计政策（续）

(b) 财务报表编制基准（续）

申诉专员在应用《香港财务报告准则》时所作出对财务报表及估计不确定的主要因素有重大影响的判断，于附注3内论述。

(c) 物业、机器及设备

物业、机器及设备是以成本减去累计折旧及减值亏损后列帐。

折旧是在扣减物业、机器及设备的预计剩余价值（如有的话）后，按预计可使用年期以直线法冲销其成本，计算方法如下：

–	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	按租赁的剩余租期
–	建筑物	40年
–	租赁物业装修	10年
–	办公室家具	5年
–	办公室设备	5年
–	电脑设备	4年
–	车辆	5年

资产的可使用年期及其剩余价值（如有的话）会每年检讨。

管理层会在每个报告年度结束时检讨物业、机器及设备的帐面金额有否出现减值迹象。当资产或所属的现金产生单位的帐面金额高于可收回数额时，便会在收支结算表内确认减值亏损。资产或所属的现金产生单位的可收回数额，是以公允价值减处置费用及使用值两者中较高者计算。在评估使用值时，估计未来现金流量会按除税前贴现率折让至现值，而该贴现率应足以反映市场当时所评估的货币时间价值与有关资产的独有风险。假如用以厘定可收回数额的估计基准出现正面的变化，有关的减值亏损便会拨回。

处置或出售任何物业、机器及设备所产生的损益，以出售所得净额与资产的帐面金额之间的差额厘定，并按处置或出售日期在收支结算表内确认入帐。

2 主要会计政策（续）

(d) 租赁资产

申诉专员若确定某项安排（包括一项或多项交易）涉及在某段协议期间内转让一项或多项特定资产的使用权，以换取一笔或多笔付款，则该项安排即属租赁或包含租赁。此项确定是以对其实质内容所作的评估为准，不论有关安排是否以租赁的法律形式作出。

(i) 申诉专员的租赁资产分类

关于申诉专员以租赁方式持有的资产，如租赁使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员，有关的资产会归类为以融资租赁持有；如租赁不会使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员，则会归类为营运租赁。

(ii) 以融资租赁取得的资产

假如申诉专员透过融资租赁取得资产的使用权，该等资产会以代表租赁资产的公允价值或最低租赁付款现值（以较低者为准）的数额，确认为物业、机器及设备，而相应负债则于扣除融资费用后列为融资租赁债务。折旧是按于有关租赁期冲销资产成本的比率计算，或假如申诉专员将相当可能取得资产的拥有权，则按附注2(c)所列资产的可使用年期计算。减值亏损会根据附注2(c)载列的会计政策入帐。

(iii) 营运租赁费用

假如申诉专员透过营运租赁可使用其他资产，则根据租赁所支付的款项会在租赁期涵盖的会计年度内，以等额分期在收支结算表内列支，除非另有基准更能代表来自租赁使用该资产的利益模式。营运租赁所获得的优惠，均在收支结算表内确认为租赁净付款总额的组成部分。

(e) 应收款项

应收款项按公允价值初始确认，其后以实际利率法按摊销成本减去呆坏帐减值准备后列帐，但假如应收款项是提供予关联人士的免息及无固定还款期的贷款，或贴现影响并不重大则除外。在如此情况下，应收款项会按成本减去呆坏帐减值准备后列帐。

2 主要会计政策（续）

(e) 应收款项（续）

呆坏帐的减值亏损在有客观的减值证据时确认，并按金融资产的帐面金额与以资产原来实际利率贴现的预计未来现金流量（假如贴现的影响重大）之间的差额计量。客观的减值迹象包括申诉专员注意到可影响资产的预计未来现金流量的事件的可观察数据，例如债务人出现重大的财政困难。

对于可收回性成疑但并非可能性极低的应收款项，其减值亏损会以准备帐来记录。当申诉专员认为收回的可能性极低时，被视为不可收回的数额便会直接从应收款项撇销，而与该债项有关的任何数额亦会拨回。其后收回早前已计入准备帐的数额会在准备帐拨回。准备帐的其他变动和其后收回早前直接撇销的数额，均会在收支结算表内确认。

(f) 应付款项

应付款项按公允价值初始确认，随后按摊销成本列帐。假如贴现影响并不重大，则会按成本列帐。

(g) 现金及现金等价物

现金及现金等价物包括银行存款及库存现金、存放于银行和其他金融机构的活期存款，以及短期和高流动性的投资。这些投资一般在购入后三个月内到期，可以随时换算为已知的现金额，而且价值变动方面的风险不大。

(h) 雇员福利

薪金、约满酬金、有薪年假、度假旅费及申诉专员提供的非金钱性雇员福利的成本，均在雇员提供相关服务的年度内累计。倘若延期支付或清缴款项而影响可属重大，则有关金额会按现值列帐。

根据香港《强制性公积金计划条例》的规定向强制性公积金（「强积金」）所作的供款，均于产生时在收支结算表内列作支出。

2 主要会计政策(续)

(i) 准备金及或有负债

申诉专员假如须就已发生的事情承担法律或推定义务,而履行该义务预期可能导致含有经济效益的资源外流,并且可作可靠的估计,便会就该时间或数额不定的负债提拨准备。假如货币时间价值重大,则准备金会按预计履行义务所需资源的现值列帐。

假如含有经济效益的资源外流的可能性较低,或是无法对有关数额作出可靠的估计,该义务便会披露为或有负债,但如果资源外流的可能性极低则除外。须视乎未来会否发生某项或某些事情才能确定存在与否的义务,亦会披露为或有负债,但如果资源外流的可能性极低则除外。

(j) 收入确认

收入按已收取或应收的报酬的公允价值计算。倘若有经济效益的资源可能流入至申诉专员,而收入及支出(如适用)能够作可靠的计算时,有关收入将在收支结算表内确认为:

(i) 政府资助金

一笔无条件限制的政府资助金于可收取时会在收支结算表内确认为收入。其他的政府资助金于有理由确信将会收取,而申诉专员亦将会符合各项附带条件时,便会初始在财务状况表确认入帐。补偿申诉专员开支的资助金,会在开支产生的期间有系统地同时在收支结算表内确认为收入。补偿申诉专员资产成本的资助金,会列作递延政府资助金记入财务状况表,并按照附注2(c)所列的折旧政策的基准,按相关资产的租赁年期或可使用年期在收支结算表内确认入帐。

(ii) 利息收入

利息收入于产生时按实际利率方法确认入帐。

(iii) 其他收入

来自合约雇员的代通知金收入、雇员保险赔偿及其他杂项收入均按应计制确认入帐。

2 主要会计政策（续）

(k) 关联人士

(a) 任何人士或其直系亲属与申诉专员相关联，假如该人士或其直系亲属：

(i) 可控制或共同控制申诉专员；

(ii) 对申诉专员有重大影响力；或

(iii) 是申诉专员的主要管理层成员。

(b) 假如下述任何情况适用，则某实体与申诉专员相关联：

(i) 该实体与申诉专员是同一集团的成员（即每一主体、附属机构及同集团附属机构相互有关联）。

(ii) 某一实体是另一实体的联属机构或联办机构（或另一实体所属集团成员的联属机构或联办机构）。

(iii) 两个实体都是相同第三方的联办机构。

(iv) 某一实体是第三方的联办机构，而另一实体是第三方的联属机构。

(v) 该实体是为申诉专员或申诉专员关联实体的雇员而设的聘用期结束后福利计划。

(vi) 该实体受附注2(k)(a)所述的人士所控制或共同控制。

(vii) 附注2(k)(a)(i)所述的人士对该实体有重大影响或是该实体（或其主体）的主要管理层成员。

(viii) 该实体或其所属集团内任何人士向申诉专员提供主要管理层成员的服务。

一位人士的直系亲属，概指在该人士与实体交易的过程中，可能影响该人士或受该人士影响的家庭成员。

3 会计判断及估计

在应用申诉专员的会计政策时，申诉专员已作出下列会计判断：

折旧

物业、机器及设备是按估计可使用年期以直线法折旧。申诉专员每年检讨估计可使用年期，以厘定列入该年度期内的折旧开支数额。可使用年期是根据申诉专员就同类资产的过往经验，并考虑预期的科技发展而作估计。假如先前的估计有重大改变，则未来期间的折旧开支会作调整。

4 政府资助金及递延政府资助金

政府资助金是供申诉专员应付日常营运开支的政府拨款。

递延政府资助金是作为预付租赁费用及购置建筑物之用的政府拨款。递延政府资助金之摊销，是按预付租赁费用以融资租赁持有作自用的批租土地权益的租约期（54年）及建筑物的可使用年期（40年），按照附注2(c)及2(j)(i)载列的会计政策以直线法计算确认入帐。

于二〇一七年三月三十一日计算，预计递延政府资助金之摊销如下：

	2017	2016
一年内并包括在流动负债之内	$ 1,814,220	$ 1,814,220
一年后并包括在非流动负债之内	62,528,878	64,343,098
	$ 64,343,098	$ 66,157,318

5 营运开支

	2017	2016
雇员福利开支（附注6）	$ 101,013,307	$ 94,810,160
物业、机器及设备折旧（附注8）	3,570,148	3,596,812
差饷及管理费	3,143,164	3,099,129
停车位之营运租赁租金	91,200	91,200
核数师酬金	82,000	79,600
宣传广播开支	5,923,500	6,250,000
其他开支	7,814,035	4,796,301
	$ 121,637,354	$ 112,723,202

6 雇员福利开支

	2017	2016
薪金及津贴	$ 87,385,422	$ 82,608,554
约满酬金	8,988,127	8,150,282
退休保障费用 – 强积金计划	2,446,021	2,365,033
未放取之年假	166,492	165,035
其他雇员福利开支	2,027,245	1,521,256
	$ 101,013,307	$ 94,810,160

7 主要管理层薪酬

	2017	2016
短期雇员福利	$ 15,597,428	$ 15,002,925
聘用期结束后福利	2,074,349	1,999,129
	$ 17,671,777	$ 17,002,054

8 物业、机器及设备

	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	总计
成本：								
于2015年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,525,370	$ 809,390	$ 1,551,497	$ 6,034,110	$ 1,064,771	$ 116,685,138
增添	–	–	200,360	14,509	80,680	162,135	695,001	1,152,685
处置	–	–	–	(5,022)	(20,630)	(38,032)	(884,971)	(948,655)
于2016年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,725,730	$ 818,877	$ 1,611,547	$ 6,158,213	$ 874,801	$ 116,889,168
累计折旧：								
于2015年4月1日	$ 18,246,024	$ 5,482,438	$ 12,761,345	$ 589,450	$ 949,745	$ 3,302,243	$ 404,316	$ 41,735,561
年内支出	1,394,220	420,000	406,979	66,090	195,951	969,244	144,328	3,596,812
处置后拨回	–	–	–	(4,988)	(19,865)	(38,033)	(357,261)	(420,147)
于2016年3月31日	$ 19,640,244	$ 5,902,438	$ 13,168,324	$ 650,552	$ 1,125,831	$ 4,233,454	$ 191,383	$ 44,912,226
帐面净值：								
于2016年3月31日	$ 55,259,756	$ 10,897,562	$ 2,557,406	$ 168,325	$ 485,716	$ 1,924,759	$ 683,418	$ 71,976,942

8 物业、机器及设备（续）

	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	总计
成本：								
于2016年4月1日	$74,900,000	$16,800,000	$15,725,730	$ 818,877	$ 1,611,547	$ 6,158,213	$ 874,801	$116,889,168
增添	–	–	128,820	9,709	84,022	33,875	–	256,426
处置	–	–	–	(3,134)	(51,088)	(47,704)	–	(101,926)
于2017年3月31日	$74,900,000	$16,800,000	$15,854,550	$ 825,452	$ 1,644,481	$ 6,144,384	$ 874,801	$117,043,668
累计折旧：								
于2016年4月1日	$19,640,244	$ 5,902,438	$13,168,324	$ 650,552	$ 1,125,831	$ 4,233,454	$ 191,383	$ 44,912,226
年内支出	1,394,220	420,000	423,488	57,073	189,570	946,797	139,000	3,570,148
处置后拔回	–	–	–	(3,134)	(48,183)	(45,773)	–	(97,090)
于2017年3月31日	$21,034,464	$ 6,322,438	$13,591,812	$ 704,491	$ 1,267,218	$ 5,134,478	$ 330,383	$ 48,385,284
帐面净值：								
于2017年3月31日	$53,865,536	$10,477,562	$ 2,262,738	$ 120,961	$ 377,263	$ 1,009,906	$ 544,418	$ 68,658,384

申诉专员以长期租赁方式持有租赁土地权益。

9 现金及现金等价物

	2017	2016
原定三个月内到期之定期存款	$ 9,000,000	$ –
银行现金	11,004,430	29,202,568
库存现金	5,000	2,705
	$ 20,009,430	$ 29,205,273

10 应付约满酬金

有关数额是在雇佣合约届满时须支付给雇员的约满酬金。金额为雇员基本薪金的10%至25%（二〇一六年：10%至25%）不等，但扣除雇主的强积金供款。

11 税项

根据《申诉专员条例》附表1A第5(1)条，申诉专员获豁免缴付根据《税务条例》征收的税项。

12 承担

于二〇一七年三月三十一日计算，按照停车位不可撤销之营运租赁合约应缴付的最低租赁付款总额如下：

	2017	2016
于一年内缴付	$ 7,600	$ 7,600

除非在最少一个历月前以书面通知退租，否则租约仍然有效。

13 累计资金管理

申诉专员在管理累计资金时，基本目的是确保申诉专员的财政持续稳健。申诉专员无须承担外部施加的对累计资金的要求。

14 金融风险管理及金融工具的公允价值

风险管理由总务及财务组按照申诉专员核准的政策执行。总务及财务组与各营运单位紧密合作，鉴别和评估财务风险。申诉专员所涉及的信贷风险、资金周转风险、利率风险及货币风险如下：

(a) 信贷风险

申诉专员的信贷风险主要源自定期存款和现金及现金等价物。申诉专员已订定信贷政策，并持续监察这方面涉及的信贷风险。

现金存放于信贷评级稳健的金融机构，以尽量减低信贷风险。

信贷风险额上限为财务状况表内各项金融资产的帐面金额。申诉专员并无提供任何会使其涉及信贷风险的担保。

(b) 资金周转风险

申诉专员的政策是定期监察现时及预计的资金周转需要，以确保维持足够现金储备应付短期及较长期的资金周转需要。

下表列载申诉专员的财务负债在报告年度结束时之剩余合约年期，乃根据未贴现合约现金流及申诉专员可能被要求付款之最早日期编制：

	2017				
	未贴现合约现金外流				
	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下	未贴现合约现金流总计	帐面金额
应付约满酬金	**$ 3,960,191**	**$ 3,769,426**	**$ 1,411,538**	**$ 9,141,155**	**$ 9,141,155**
其他应付款项及应计费用	**2,663,073**	**–**	**–**	**2,663,073**	**2,663,073**
	$ 6,623,264	**$ 3,769,426**	**$ 1,411,538**	**$11,804,228**	**$11,804,228**

	2016				
	未贴现合约现金外流				
	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下	未贴现合约现金流总计	帐面金额
应付约满酬金	$ 6,745,572	$ 2,069,235	$ 2,138,102	$ 10,952,909	$ 10,952,909
其他应付款项及应计费用	2,473,003	–	–	2,473,003	2,473,003
	$ 9,218,575	$ 2,069,235	$ 2,138,102	$ 13,425,912	$ 13,425,912

14 金融风险管理及金融工具的公允价值(续)

(c) 利率风险

利率风险指金融工具的价值因市场利率调整而浮动的风险。申诉专员所涉及的利率风险只有按市场利率计息的银行结余。

敏感度分析

估计假如利率整体上升/下跌100个(二〇一六年:100个)基点,而其他变数均维持不变,则申诉专员的亏损/盈余及累积资金于二〇一七年三月三十一日便会减少/增加约3,533,000元(二〇一六年:3,483,000元)。

以上的敏感度分析,是假定利率变动在报告年度结束当日已出现,并已应用到同日可能导致申诉专员涉及利率风险的金融工具内。100个基点的升跌,是管理层评估该年度结束当日至下一报告年度之内可能出现的合理利率变动而得出的。有关分析所依据的基准与二〇一六年相同。

(d) 货币风险

申诉专员的所有交易均以港元计算,故不涉及任何货币风险。

(e) 公允价值衡量

申诉专员的金融工具以成本或摊销成本入帐的帐面金额,与其于二〇一七年及二〇一六年三月三十一日的公允价值并无重大差异。

15 重大关联人士交易

涉及主要管理层人员的交易

主要管理层所有成员的酬金已在附注7披露。

16 截至二〇一七年三月三十一日止年度已颁布但尚未生效的修订、新准则及诠释可能带来的影响

截至本财务报表刊发日期止，香港会计师公会已颁布多项修订及新准则，但在截至二〇一七年三月三十一日止年度尚未生效，本财务报表亦没有采纳该等修订及新准则。

	于下列日期当日或之后开始的会计期间生效
《香港会计准则》第7号之修订本：*现金流量表 – 披露计划*	2017年1月1日
《香港财务报告准则》第16号：*租赁*	2019年1月1日

申诉专员现正评估该等修订于初次应用期间所造成的影响。至目前为止，申诉专员认为，采纳该等修订不大可能对申诉专员的财务报表构成重大影响。



用语词汇

投诉

投诉是一项具体指称，投诉人指某些不当行为、不合理行动、不妥善的决定或程序令其受到影响，并感到不满或受屈。

投诉人的同意

投诉人须表明同意申诉专员复制其投诉内容及任何其他资料（包括其个人资料），转交任何有关人士／机构跟进；而任何有关人士／机构可向申诉专员提供投诉人的个人及其他相关资料，以便申诉专员处理其投诉。投诉人亦可表明不同意本署向被投诉机构披露其身份。然而，在此情况下，申诉专员便可能难以全面地处理其投诉，甚或无法处理。

主动调查

指尽管没有接到投诉，但本署基于公众利益而决定主动进行的调查。主动调查通常针对某些涉及行政体制的事宜或受市民关注的课题。

查询

指市民要求本署提供资料或意见。

全面调查

指深入的查讯，通常就较复杂或性质严重的投诉展开调查。如认为有需要，本署在完成全面调查后会提出改善建议或补救措施。

未有定论

是本署就投诉或当中某个投诉点进行全面调查后所作结论的类别。申诉专员在完成调查后认为所搜集到的证据有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐证，故此不拟就投诉或投诉点是否成立而下结论。

查讯

是本署处理一般性质的投诉个案时采用的程序，旨在较迅速地解决投诉事宜。在适当情况下，我们会要求被投诉机构同步回复本署及投诉人。本署会审研有关机构的回复、投诉人对回复的意见，以及任何其他相关资料或本署所搜集的证据。在完成对投诉的查讯后，本署会把结果告知投诉人，如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。若认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。

调查

指就投诉而展开的全面调查，或是尽管没有接到投诉而进行的主动调查。

行政失当

行政失当在《申诉专员条例》中已有定义，基本上是指机构行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序及延误；无礼或不为他人着想的行动。

调解

指投诉人与被投诉机构在自愿的情况下，同意以会面或电话方式讨论投诉个案，寻求双方均愿意接受的解决方法。本署的调查主任会以中立调解员的身份，促使双方达成和解。

投诉事项不在本署职权范围内

指《申诉专员条例》订明，申诉专员不得调查的被投诉的机构或行动。

受条文所限不得调查

指基于《申诉专员条例》列明的限制，本署不得对投诉展开调查。

成立、部分成立和不成立

均属本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映被投诉机构不同程度的过失。

同类主题投诉

市民或会就社会上出现的特殊问题或同类的课题而提出投诉，他们主要都是针对被投诉机构所作的某项行动或决定。

投诉不成立，但机构另有缺失

是本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映投诉人所提出的投诉虽然不成立，但申诉专员却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。

投诉已撤回

指投诉人主动撤回所提出的投诉。然而，申诉专员仍会视乎所指称事项的性质或严重程度，可能继续跟进个案。



投诉人约章

本署竭诚为市民提供优质服务。为充分履行职务，本署与投诉人订立以下约章：

本署的承诺

- 专业、公正及有效率地处理投诉
- 适时知会投诉人查讯的进度及结果
- 清楚解释本署的决定
- 保障投诉人的私隐
- 对市民有礼及尊重

投诉人若不满意查讯结果，可来函本署及提出理据要求覆检个案。若对个别职员或服务有任何意见，可向本署总行政主任提出。本署会秉持专业公正的精神跟进个案。

投诉人的责任

- 清楚说明投诉事项
- 适时提供真确的资料
- 配合查讯工作
- 以合理的态度提出投诉
- 对职员有礼及尊重

若投诉人未能配合，查讯进度及／或结果可能会受影响。届时本署会视乎实际情况，决定采取适当措施，包括根据所获得的证据作出判断，或终止查讯等。

香港申诉专员公署

地址	香港干诺道中 168-200 号 信德中心招商局大厦 30 楼
邮箱	香港邮政总局信箱 3300 号
查询及投诉热线	(852) 2629 0555
传真	(852) 2882 8149
网址	http://www.ombudsman.hk
查询电邮	enquiry@ombudsman.hk
投诉电邮	complaints@ombudsman.hk

FSC
www.fsc.org
混合产品
源自负责任的
森林资源的纸张
FSC™ C021898

本年报采用环保纸张印制